

بسم الله وبعد: تم الرفع بحمد الله من طرف

بن عيسى قرمزلي متخرج من جامعة المدية

تخصص: إعلام آلي

التخصص الثاني: حفظ التراث بنفس الجامعة

1983/08/28 بالمدية – الجزائر-

الجنسية الجزائر وليس لي وطن فأنا مسلم

للتواصل **وطلب المذكرات** مجانا وبدون مقابل

هاتف : +213(0)771.08.79.69

بريدي إلكتروني: benaissa.inf@gmail.com

MSN: benaissa.inf@hotmail.com

فيس بوك: http://www.facebook.com/benaissa.inf

سكايب:benaissa20082

دعوة صالحة بظهر الغيب فربما يصلك ملفي وأنا في التراب ....

أن يعفو عنا وأن يدخلنا جنته وأن يرزقنا الإخلاص في القول والعمل..

ملاحظة: أي طالب أو باحث يضع نسخ لصق لكامل المذكرة ثم يزعم أن المذكرة له فحسبنا الله وسوف يسأل يوم القيامة وما هدفنا إلا النفع حيث كان لا أن نتبنى أعمال الغير والله الموفق وهو نعم المولى ونعم الوكيل....

لا تنسوا الصلاة على النبي صلى الله عليه وسلم

صل على النبي – سبحان الله وبحمدك سبحان الله العظيم-

بن عيسى قرمزلي 2013

جامعة الشرق الأوسط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى

The Impact of (ERP) Enterprise Resources Planning effectiveness on the Organization Performance Excellence: An Empirical Study in the Greater Amman Municipality

إعداد الطالبة

أسماء مروان الفاعوري

إشراف

الدكتور محمد سليم الشورة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية

قسم الأعمال الإلكترونية

كلية إدارة الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

2012-5

تفويض

أنا الموقعة أدناه (أسماء مروان الفاعوري) أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الإسم: أسماء مروان الفاعوري.

التوقيع: أ

التاريخ:2012/5/27

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة على تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى".

وأجيزت بتاريخ ٢٠١٢/٥/٢٧.

<u>أعضاء لجنة المناقشة</u>		<u>التوقيع</u>
الدكتور محمد سليم الشورة	رئيساً ومُشرفاً	....
الدكتور عاهد ساكت الحرايزة	عضواً	....
الأستاذ الدكتور حسن علي الزعبي	عضواً	....

شكر وتقدير

الشكر لله تعالى الذي أعانني وسدد خطاي وحقق طموحي ، ولا بد أن أتقدم بخالص الشكر و التقدير للدكتور محمد سليم الشورة الذي تلطّف بالإشراف على هذا العمل ، ولم يبخل بجهد أو نصيحة وكان مثالاً للعالم المتواضع ، كما أشكر جميع أساتذتي في كلية إدارة الأعمال \ قسم الأعمال الإلكترونية الذين قدموا لنا العلم والمعرفة ، وأقدم شكري للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الدكتور عاهد ساكت الحرايزة والأستاذ الدكتور حسن علي الزعبي على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة.

وفي هذا السياق لا يفوتني أن أقدم الشكر الجزيل لأمانة عمان الكبرى ممثلة بأمينها المهندس عبد الحليم الكيلاني ، ومستشار الأمين للأنظمة المالية السيد لورنس الحنيطي، و موظفي الدائرة المالية لما قدموه من مساعدة و تسهيلات أثناء عملية جمع البيانات ، والآنسة فادية على ما قامت به من أعمال الطباعة ، وإلى كل من ساعد وشجّع على إتمام هذا العمل.

والله ولي التوفيق ، وهو نعم المولى ونعم النصير.

الباحثة

أسماء الفاعوري

الإهداء

إلى أبي الذي علمني المثابرة والعمل الدؤوب

إلى أمي ينبوع الرحمة والحنان التي زرعت فيي الطموح

إلى زوجي الذي قدم لي الدعم وشجعني على إنجاز هذا العمل

وإلى أبنائي نور عيوني أحمد وجمانة

الباحثة

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملحقات

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر فحاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة ERP على تحقيق تميز الأداء المؤسسي في أمانة عمّان الكبرى، من خلال دراسة أبعاد فاعلية هذه الأنظمة (جودة المعلومات ،جودة النظام، رضا المستخدم) بعدّها أحد أنظمة المعلومات الإدارية، وجاءت هذه الدراسة نتيجة لتطبيق أمانة عمّان الكبرى نظام تخطيط الموارد(ERP System) الذي شمل معظم القطاعات والوظائف بهدف التخطيط والاستغلال الأمثل لموارد الأمانة البشرية والمالية والذي كلّف الأمانة من موازنتها ما يقارب 14 مليون دينار أردني، ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتصميم استبانة لجمع المعلومات الأولية والمكونة من (30) فقرة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة وهم موظفو الدائرة المالية في أمانة عمّان الكبرى المستخدمون لنظام ERP وعددهم (100) مستخدم ، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS وبعد إجراء التحليل الوصفي للدراسة وتحليل التباين ومعامل الارتباط لفرضيات الدراسة توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها :

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية أنظمة تخطيط الموارد وفقاً للأبعاد (جودة المعلومات ، جودة النظام ، رضا المستخدم) مجتمعةً في تحقيق تميز الأداء المؤسسي .

وبعد ظهور العلاقة بين متغيرات الدراسة قدّمت الباحثة عدداً من التوصيات التي تهدف إلى الاستفادة من مخرجات تلك الدراسة مثل ضرورة شمول جميع المناطق الخاضعة لأمانة عمّان الكبرى بتطبيق نظام ال Oracle ERP لتحقيق التخطيط والاستغلال الأمثل لموارد الأمانة ، ضرورة تحسين قدرات المستخدمين لنظام الOracle ERP عن طريق عقد دورات تدريبية متخصصة بشكل مستمر، وضرورة تطبيق مبدأ زيادة فاعلية مشاركة العاملين في صناعة القرارات من خلال استخدامهم لنظام الOracle ERP، كما لا بد من ضرورة تفعيل مقدرة النظام على تسريع معالجة شكاوى ومقترحات العاملين .

Abstract

The Impact of (ERP) Enterprise Resources Planning effectiveness on the Organization Performance Excellence: An Empirical Study in the Greater Amman Municipality

Prepared by:
Asma Marwan ALfaouri
Supervised by:
Dr.Mohammed AL-Shura

The study aimed at detecting the impact of Enterprise Resources Planning (ERP) systems effectiveness on achieving the distinction of institutional performance in the Greater Amman Municipality, through the study of the dimensions of the effectiveness of these systems (Information quality, System quality, User satisfaction) as it considered as one of the management information systems. This study was based on the reason that the Greater Amman Municipality has applied ERP systems, which included most of sectors and jobs and aiming to planning and optimum utilization of human and financial resources. This project has cost the Greater Amman Municipality approximately 14 million Jordanian Dinars of its budget. In order to achieve the goal of the study, the researcher designed questionnaire to collect preliminary data , consisting of (30) paragraph and distributed to members of the study sample. The study's sample contains the Department of Finance in the Greater Amman Municipality of ERP system users, which only use the ERP system and the number of participants was (100) user. In the light of this, data were collected, analyzed, test hypotheses were undertaken by using the statistical package SPSS. Afterwards, descriptive analysis, variance and correlation

coefficient for the study hypotheses. One of the most significant findings of this study illustrates that there is an existence of a relationship with statistical evidence between effectiveness of ERP Systems (Information Quality, System Quality, User Satisfaction) and their combined impact on institutional performance excellence .

After the emergence of the relationship between the variables of the study the researcher introduced a number of recommendations that aim to benefit from the outputs of the study such as the need to cover all the areas under the Greater Amman Municipality with regards to applying ERP system in order for planning and optimum utilization of the Greater Amman Municipality resources, the necessity to improve the capacity of users to the system of the ERP by holding specialized training courses on an ongoing basis, and the need to implement the principle of participation effectiveness of workers in decision-making through their use of the ERP system, as must be the necessity of activating the system's ability to speed up the processing of complaints and suggestions of employees.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

تواجه المنظمات تزايداً في المنافسة العالمية، ولا يوجد أمام هذه المنظمات أية خيارات سوى أن تكون أكثر فعالية.

تقدم أنظمة تخطيط موارد المنظمات حلولاً عن طريق تزويد الإدارات فهم أفضل وشفافية أكثر لجميع عمليات الأعمال التي تحدث في المنظمة، بحيث تصبح عماداً أساسياً لا يمكن الاستغناء عنها في المنظمات مطلقاً (Ayyagari, 2010) .

إن تنفيذ مثل هذه الأنظمة تستغرق عدة سنوات للانتهاء من تنفيذها وتتطلب حجماً كبيراً من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، و تعد عملية تقيم فعاليتها عملية صعبة جداً (Tsai, W., Chen, S., Hwang, E., & Hsu, J.2010) .

وقد صممت أنظمة تخطيط الموارد بطريقة تهدف إلى تعزيز وتحسين القدرة التنافسية للمنظمة من خلال الارتقاء بمقدرة المنظمة على توليد المعلومات بدقة متناهية وتوفيرها في الوقت المناسب (Kennerely & Neely, 2001) .

وبالمحصلة فإنه من الضروري عند تقييم أنظمة تخطيط الموارد (ERP) الأخذ بعين الاعتبار أثر هذه الأنظمة على الكفاءة التشغيلية وفعالية المنظمة والتي بالتالي تؤثر على ربحية المنظمة ككل (Kennerely & Neely, 2001) .

والجدير بالذكر أن العديد من الشركات الكبيرة قد عمدت إلى تنفيذ أنظمة معلومات جديدة تحت اسم أنظمة تخطيط موارد المنظمة (ERP) كاستجابة للتغيرات العالمية وأهمها ازدياد نسبة المنافسة العالمية، إذ تعد أنظمة تخطيط موارد المنظمة أنظمة برمجيات أعمال مترابطة قادرة على مشاركة البيانات والوصول إلى البيانات في الوقت الملائم. وتتضمن

تطبيقات أنظمة تخطيط موارد المنظمة، إدارة سلسلة التوريد (SCM)، إدارة علاقات الزبائن (CRM)، إدارة دورة حياة المنتج (PLM)، المشتريات الإلكترونية والإدارة المالية (Tsai; lin; Chen & Hung, 2007). ويمكن لأنظمة تخطيط موارد المنظمة دمج عمليات الشركة ومساعدة المنظمات على تحقيق الميزة التنافسية، بما في ذلك تحسين الإنتاجية والحصول على ميزة تنافسية، إرضاء احتياجات الزبون، وزيادة سرعة قدراتهم على الاستجابة. وقد أشار كل من تساي وآخرون (Tsai et al., 2007) إلى أن تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المنظمة يمكن أن يحقق للمنظمة العديد من المزايا، كتقليص فترة دورة العمليات، رفع كفاءة المنظمة، توليد المعلومات بسرعة. وإضافة إلى ذلك، فإن أنظمة تخطيط موارد المنظمة تمنح المديرين القدرة على ضبط عمليات الأعمال كافة والسيطرة عليها ومراقبتها، مما يؤثر تباعاً لذلك تسريع عمليات اتخاذ القرار.

وتبعا لهذا، فإن المنظمات تسعى إلى تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة بهدف الوصول إلى تحقيق أعمال تتميز بالكفاءة والتكامل والتطور (O' Mahony & Doran, 2008). كما قد تفشل العديد من مشاريع أنظمة تخطيط موارد المنظمة، إذ تعد هذه مشكلة لا بدّ على المنظمات أخذها بعين الاعتبار، ذلك أن مشروع أنظمة تخطيط موارد المنظمة الفاشل قد يتسبب بدمار الشركة بأكملها، إذ يشير سكوت (Scott, 1999) إلى أن ما نسبته (65%) من المديرين يؤمنون بأن فشل مشروع أنظمة تخطيط موارد المنظمة قد يدمر المنظمة. وقد دفعت الصعوبات التي تواجه المنظمات عند اتخاذ القرار بتنفيذ أنظمة تخطيط موارد المنظمة داخل منظماتهم من تكاليف مرتفعة للتنفيذ وتحديات أخرى دفعت العديد من المنظمات الضخمة إلى إعادة النظر عند وضع خطتها الاستراتيجية عند اتخاذ قرار لتبني مثل هذه الأنظمة (Kumar & Hillegersberg, 2000).

وقد حرصت هذه الدراسة على الكشف عن مدى أهمية وفاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة، مشيرة إلى أثر وفاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة على الأداء المؤسسي، بالإضافة إلى الإشارة إلى آثار نطاق تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المنظمة على أداء المؤسسات. وبالتالي، فإن الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو اختبار أثر تطبيق أنظمة تخطيط موارد المنظمة على الأداء المؤسسي بالاستفادة من عدد من مقاييس فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة. إذ تم التعامل مع فاعلية أنظمة تخطيط الموارد على أنه متغير مستقل، في حين تم التعامل مع الأداء المؤسسي على أنه متغير تابع.

2-1 مشكلة الدراسة وأسئلتها:

(M. Lynne Markus, Sheryl Axline, David Petrie, & Sheryl Cornelis Tanis,2000)
شهدت السنوات الأخيرة الماضية تقدما كبيرا في تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المنظمة، وتشير البحوث الحالية إلى أن تطبيقات أنظمة تخطيط موارد المنظمة سيزداد بنسبة (32%) خلال الخمس سنوات القادمة. إذ تسعى أنظمة تخطيط موارد المنظمة إلى تقديم حزمة من البرمجيات التي تقدم حلولاً متكاملة لجميع عمليات الأعمال في المنظمة.

وقد بدأت أمانة عمان الكبرى بتنفيذ مشروع لتطبيق أنظمة تخطيط موارد المنظمة(ERP) منذ 3 سنوات على عدة مراحل، إذ شملت معظم وظائف الأمانة الرئيسية التي تعد العمود الفقري في أية منظمة، مثل المالية، والموارد البشرية، وإدارة سلسلة التزويد، وإدارة الأصول، وإدارة المشاريع وغيرها، إذ إنها انتهت من التطبيق الكامل للوظائف المالية وتشغيلها، وما زال المشروع في مراحل التنفيذ لباقي القطاعات والوظائف الأخرى .

وبما أن النظام وتقصد به الباحثة نظام تخطيط موارد المنظمة (ERP) قد أنجز بشكل تام وبدأ العمل به في أمانة عمان الكبرى للقطاع المالي، فكان لا بد من وجود دراسة تبحث في أثر فاعلية هذه الأنظمة بأبعادها (جودة النظام، جودة المعلومات، رضا المستخدمين) على تميز

الأداء المؤسسي بأبعاده (كفاءة العمليات الداخلية، التعلم والنمو المؤسسي) ، نظراً لتكلفة المشروع العالية، وحجم التنفيذ الكبير الذي شمل كثيراً من الوظائف.

وعلية فإن الدراسة تطرح السؤال الرئيس التالي وهو:

ما مدى تأثير فاعلية أنظمة تخطيط الموارد في أمانة عمان الكبرى من حيث (جودة النظام، جودة المعلومات، رضا المستخدمين) على تميز الأداء المؤسسي؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:-

1. ما أثر فاعلية تطبيق أنظمة تخطيط الموارد وفقا لبعد جودة النظام في تحقيق تميز الأداء المؤسسي في أمانة عمان الكبرى؟
2. ما أثر فاعلية تطبيق أنظمة تخطيط الموارد وفقا لبعد مقياس جودة المعلومات في تحقيق تميز الأداء المؤسسي في أمانة عمان الكبرى؟
3. ما أثر فاعلية تطبيق أنظمة تخطيط الموارد وفقا لبعد رضا المستخدمين في تحقيق تميز الأداء المؤسسي في أمانة عمان الكبرى؟

1-3 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير فاعلية تطبيق أنظمة تخطيط الموارد على تميز الأداء المؤسسي في أمانة عمان ويتحقق ذلك من خلال:-

1. التعرف على أثر فاعلية تطبيق أنظمة تخطيط الموارد على تميز الأداء المؤسسي وفقاً لبعد لجودة النظام.
2. التعرف على أثر فاعلية تطبيق أنظمة تخطيط الموارد على تميز الأداء المؤسسي وفقاً لبعد جودة المعلومات.

3. التعرف على أثر فاعلية تطبيق أنظمة تخطيط الموارد على تميز الأداء المؤسسي وفقاً لبعد رضا المستخدمين.

3-1 أهمية الدراسة:

الأهمية العملية:

1. بأنها دراسة لأحد المواضيع التي تتعلق بنظم المعلومات الإدارية والذي يُعدُّ نظام ال ERP أحد هذه النُّظم .

2. تقديم توضيح حول أثر فاعلية أنظمة تخطيط الموارد كأحد أنواع نظم المعلومات الإدارية وتحقيق تميز الأداء المؤسسي.

3. المساهمة وبيان أهمية نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات والتخطيط وتحقيق تميز في الأداء المؤسسي من خلال نظام ERP.

4. كما تنبع هذه الدراسة من معرفة آراء ممثلي الإجراءات (العاملين) في أثر تطبيق أنظمة تخطيط الموارد في أمانة عمان كونها من أكبر المؤسسات في المملكة في تحقيق التميز المؤسسي لها .

الأهمية النظرية :

1. تقديم إطار نظري للباحثين يجمع المعلومات والآراء التاريخية حول موضوع البحث للرجوع إليه عند حاجتهم إليه .

2. قلة البحوث والدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع (فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة) لحداثة هذه الأنظمة على حد اعتقاد الباحثة .

5-1 فرضيات الدراسة:

استناداً إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسة التالية، والتي تتفرع منها ثلاث فرضيات فرعية التي سيجري اختبارها واستخلاص النتائج والتوصيات من خلالها :-

HO الفرضيه الرئيسة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية تطبيق أنظمة تخطيط موارد المنظمة وفقا للأبعاد (جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدم) عند مستوى الأهمية ($\alpha \leq 05.0$) في تحقيق تميز الأداء المؤسسي لدى أمانة عمّان الكبرى ، وتتفرع منها الفرضيات التالية :

HO1 الفرضية الثانية:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية تطبيق أنظمة تخطيط الموارد على تميز الأداء المؤسسي وفقا لمقياس جودة النظام عند مستوى الأهمية ($\alpha \leq 05.0$) .

HO2 الفرضية الثالثة:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية تطبيق أنظمة تخطيط الموارد على تميز الأداء المؤسسي وفقا لمقياس جودة المعلومات عند مستوى الأهمية ($\alpha \leq 05.0$) .

HO3 الفرضية الرابعة:

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية تطبيق أنظمة تخطيط الموارد على تميز الأداء المؤسسي وفقا لمقياس رضا المستخدمين عند مستوى الأهمية ($\alpha \leq 05.0$) .

6-1 حدود الدراسة:

الحدود المكانية للدراسة: أمانة عمّان الكبرى-الأردن .

الحدود الزمنية: بدأت الدراسة سنة 2010 وانتهت الدراسة سنة 2012

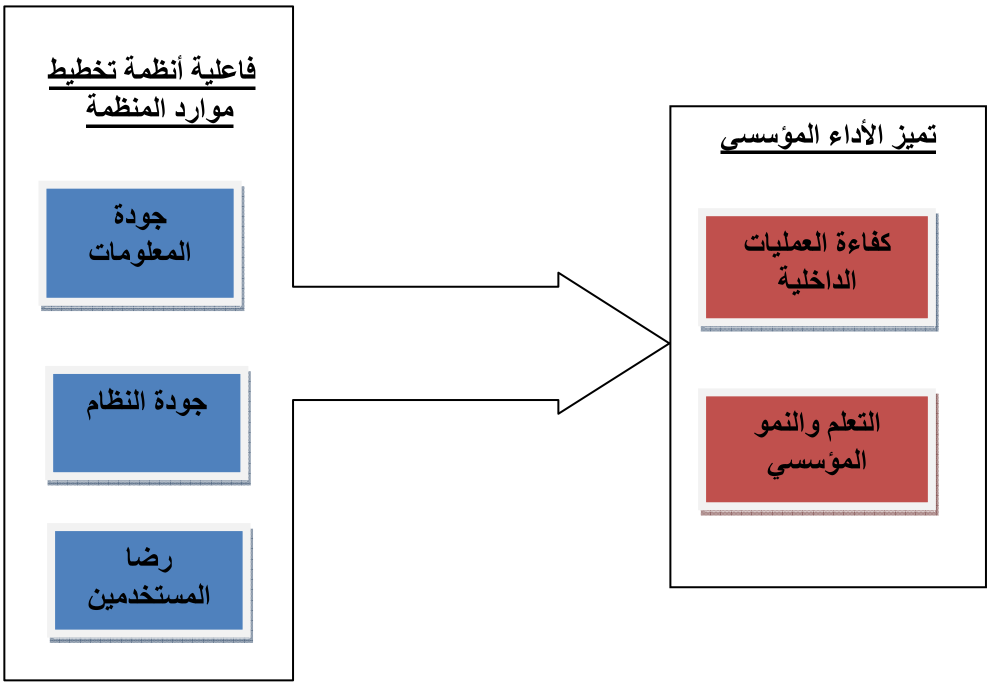
الحدود البشرية: موظفو أمانة عمان من المستخدمين لنظام ال ERP في أمانة عمان الكبرى.

الحدود العلمية:(جودة النظام، جودة المعلومات، رضا المستخدمين) وأثرها على في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي .

7-1 محددات الدراسة:

1. عدم شمول جميع مناطق أمانة عمان الكبرى وإجراء البحث على منطقة رأس العين والتي تمثل المركز لأمانة عمان الكبرى وذلك كما هو موضح لاحقاً في في فصل منهجية الدراسة في الجزء المتعلق بمجتمع الدراسة وعينتها.
2. تم أخذ الدائرة المالية في أمانة عمان الكبرى فرع المركز كون أنها الدائرة الوحيدة التي انتهى تطبيق وتشغيل نظام تخطيط الموارد فيها.

8-1 نموذج الدراسة :-



نموذج الدراسة :- من إعداد الباحث اعتمادا على الدراسات التالية :-

1. Tsai, W., Chen, S., Hwang, E., & Hsu, J. (2010). A Study of the Impact of Business Process on the ERP System Effectiveness. ***International Journal of Business and Management, 5(9), 26-37.***
2. Mike kennerely and Andy Neely (2001). *Enterprise Resource Planning: Analyzing the impact*. Integrated ***Manufacturing Systems, 12(2) 103-113.***

3. Alexander Cedric (2009). *Case Study: **Exploring the effectiveness of ERP Integration towards managerial performance**.*(Doctoral dissertation),Capella university.

إذ تم اختيار ما يلائم هذه الدراسة من مقاييس فاعلية النظام على تميز الأداء المؤسسي من ما سبق .

9-1 المصطلحات الإجرائية:

قامت الباحثة بوضع تعريفاتها الإجرائية التالية :

- **الفاعلية:** مؤشر نقيس به قدرة المنظمة على نجاحها في تحقيق أهدافها وتحسين عملياتها الداخلية.

- **فاعلية النظام System Effectiveness:** قدرة النظام على تحقيق الأهداف التي وجد من أجلها النظام.

- **نظام تخطيط موارد المنظمة Enterprise Resource Planning System (ERP)** : حزمة برمجيات تطبيقية قياسية جاهزة، تم بناؤها بالاعتماد على أحسن الخبرات في العالم في جميع نطاقات الأعمال، إذ تتضمن حلول متكاملة لجميع الأعمال الرئيسية في المنظمة والتي تشكل العمود الفقري لأية منظمة، مثل: إدارة سلسة التزويد، ومراقبة المخزون، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة علاقات الزبائن، والعمليات المحاسبية في المنظمة بهدف تعزيز وتحسين قدرة المنظمة التنافسية، والتي تم تطبيق هذه الحزمة لجميع أعمال أمانة عمّان الكبرى.

- **جودة النظام System Quality** : أي سهولة الاستعمال والتعلم والمرونة والتكامل بين عناصر النظام و وقت الاستجابة السريعة للحاجة،و جودة التقارير الناتجة عنه .

- **جودة المعلومات Information Quality:** دقة المخرجات، والتوقيت المناسب لها، ودرجة الموثوقية وسهولة استخدامها، وترابطها مع بعضها بعضاً، ويجدر الذّكر بأنه لا

يمكن أن تتصف المعلومات بأنها ذات جودة عالية حتى ولو كان النظام ذا جودة عالية إلا إذا كانت المعلومات المُدخلة صحيحة .

- **رضا المستخدمين user satisfaction** : أي الرضا عن مخرجات النظام، وعن البرمجيات المستخدمة، والرضا العام عن كل النظام، بحيث يلبّي النظام حاجات المستخدمين له .

- **تميز الأداء المؤسسي Organizational Performance Excellence:** تفاعل أمانة عمان مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، والذي يقود إلى التفرد والتفوق في الوصول إلى أهدافها، وتم قياسه من خلال الاعتماد على محاور بطاقة تقييم الأداء المتوازن ثلاثية المنظورات المتعلقة بالتعلم والنمو المؤسسي، و كفاءة العمليات الداخلية.

- **كفاءة العمليات الداخلية Internal Process Efficiency:** قدرة العمليات الداخلية الحيوية التي تتميز بها أمانة عمان الكبرى في تحقيق الإنتاجية والجودة المطلوبة وتخفيض الكُلف الكلية .

- **التعلم والنمو المؤسسي Organizational Learning & Growth:** تحديد وتشخيص البنية التي يجب أن تحققها أمانة عمان الكُبرى لنمو وتحسين طويل الأمد.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2-1 الإطار النظري

2-2 الدراسات السابقة

2-2-1 الدراسات العربية

2-2-2 الدراسات الأجنبية

2-3 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

1-2 الإطار النظري

فاعلية نظام المعلومات الإدارية

بالرغم من اتفاق الباحثين (M. Lynne Markus, & Sheryl Cornelis Tanis,2000) والمهتمين على ضرورة امتلاك المنظمات نظام معلومات إدارية فاعل ألا أنهم اتفقوا في الوقت نفسه على صعوبة تحديد فاعلية نظام المعلومات الإدارية وقياسها الأمر الذي جعل من مفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية بأبعاده المختلفة أحد أهم الأولويات لذلك سيتم في هذا المبحث تناول المفردات الآتية:

أولاً: النظام / أنظمة تخطيط الموارد،

ثانياً : مفهوم الفاعلية،

ثالثاً: خصائص نظام المعلومات الإدارية الفاعل،

رابعاً: قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية

- جودة المعلومات
- جودة النظام
- رضا المستخدم

خامساً: أهمية نظام المعلومات الإدارية الفاعل.

أنظمة تخطيط موارد المؤسسة

يمكن تعريف النظام بأنه : "تفاعل المكونات التي تعمل مع بعضها بعضاً لإنجاز الهدف"، وبأنه " أجزاء أو عناصر أو أقسام ترتبط مع بعضها بعضاً بعلاقات منطقية، أي انها تتكامل وتتفاعل مع بعضها بعضاً بغرض أهداف معينة (الشلبي،2005) .

يعتقد الكتاب بأن أياً من المؤسسات الإدارية لا بد أن تمتلك أنظمة لمعالجة العمليات ، و يقصد بالعملية في أنظمة معالجة العمليات هي الوقائع و الإجراءات التي تتم في بيئة المنظمة و تؤثر في سيرها نحو تحقيق أهدافها ، فمثلا عمليات البيع و الشراء أو استلام فاتورة بضاعة أو خدمات أو عمليات التسوية البنكية أو دفع الرواتب تمثل جميعها عمليات إجرائية في المنظمة وفور حدوث هذه العمليات يجب التقاط البيانات الناتجة عنها و معالجتها، و تهدف هذه الأنظمة بشكل عام إلى حوسبة و أتمتة تلك الإجراءات \ العمليات ا في المنظمة وبكون أن المبدأ الذي تقسم عليه حلول أنظمة تخطيط الأعمال هو مبدأعملياتي كما هو موضح في التقسيمات (O'brien, 1991) مثل المالية وتشمل (المدفوعات، المقبوضات، إدارة النقد، إدارة الأصول و العقارات ، إدارة الأستاذ العام, الموازنة والتخطيط، النفقات الإلكترونية) ، سلسلة التزويد وتشمل (إدارة المشتريات، المبيعات، التخطيط و إدارة المخزون ، صيانة الأصول) المشاريع وتشمل (إدارة العقود، إدارة المشاريع، إدارة الموارد والفواتير) ، الموارد البشرية وتشمل (المرتبات والتدريب والتحضير اليومي) ، التصنيع المتقطع و الإجرائي وتشمل (التخطيط ، الانتاج ، المواد , التكاليف).

لذلك يمكن القول بأن أنظمة تخطيط موارد المنظمة ERP يمكن أن تدرج ضمن أنظمة معالجة العمليات لتحديد و تخطيط موارد المنشأة (المالية و البشرية). إن التحدي الحقيقي أمام الإدارة هو كيفية إستخدام مورد المعلومات كأداة إستراتيجية (التخطيط) تعتمد عليها في مواجهة التحديات لضمان استمرارها و ازدهاره و نجاحها (Garg,2010) إذ يعرف Kennerely أنظمة تخطيط الموارد بأنها حزمة برمجيات تطبيقية قياسية وقابلة للتخصيص بنفس الوقت تتضمن حلول متكاملة للوظائف الرئيسية في المنظمة ابتداءً من ادارة سلسلة التزويد ومراقبة المخزون وإدارة علاقات الزبائن والمحاسبة المالية وشؤون العاملين ، وصُمّمت هذه الأنظمة بطريقة تهدف إلى تعزيز وتحسين القدرة التنافسية للمنظمة عن طريق

توليد المعلومات ذات الخصائص العالية مثل الدقة المتناهية ،توفير تلك المعلومات بالوقت المناسب وغيرها من المزايا (Kennerely&Neely,2001).

من ذلك يمكن للباحثة القول بأن أنظمة تخطيط الموارد هي نهج قياسي متكامل مؤتمت للعمليات تنصهر فيه المعايير القياسية الفضلى لتلك الإجراءات بما يضمن إدارة والتحكم بموارد المنشأة لضمان استمرارها و ازدهارها و نجاحها .

مفهوم الفاعلية

ينطلق الباحثون عادة في محاولاتهم لتحديد مفهوم الفاعلية من مسألة أساسية مفادها التمييز بين مصطلح الكفاءة ومصطلح الفاعلية، وتجاوزاً لعملية التكرار سوف يشير الباحث فقط إلى أهم الاستنتاجات التي توصل لها من جهود الباحثين تلك.

1. يعد كل من الكفاءة والفاعلية من المقاييس الأساسية في قياس أداء المنظمات أو النشاطات التي تنجزها. (Elliott & Strking, 1998).
2. بالرغم من اهمية هذين المصطلحين بالنسبة لمنظمات الاعمال، وتلازم وجودهما إلا انهما مصطلاحان غير قابلين للتبادل او الترادف (Senn,1998).
3. تتعلق الفاعلية بمخرجات النظام وتحقيق الاهداف في حين تتعلق الكفاءة باستعمال الموارد لتحقيق المخرجات (النتائج). (Goyal, 1998) (Elliott & Starking, 1998).
4. الكفاءة مؤشر من المؤشرات المستخدمة في قياس الفاعلية أحيانا ومن ثم فإن مفهوم الفاعلية أوسع من مفهوم الكفاءة (Robbins, 1990).

بالرغم من اتفاق جمهور الكتاب والباحثين على المحاور الأساسية لمفهوم الفاعلية إلا أن نتائج دراساتهم وأبحاثهم أظهرت أنه لا يوجد تعريف واحد للفاعلية متفق عليه والسبب في ذلك

يعود لكون الفاعلية ظاهرة من الظواهر التنظيمية المتعددة الابعاد والجوانب ومن ثم يصعب الاتفاق على مفهوم واحد لها (Robbins, 1990)، إذ يُعرّف Goyal الفاعلية بأنها مخرجات النظام التي تمثل سبب وجود النظام وأن تكون فاعلا بتضمن أن تقوم بالاشياء الصحيحة أي تحقيق النتائج المرغوبة وهي مقياس جودة المخرجات (Goyal,1998) ، وفي تعريف آخر للفاعلية بأنها الدرجة التي تحقق بها الأهداف لذا فإن درجة فاعلية النظام تعتمد على مقدار ما تم تحقيقه من أهداف ودرجة تحقيقه لمخرجات أفضل من النظم الأخرى (OZ,2000) .

فاعلية نظام المعلومات الادارية :

سعى الباحثين إلى تحديد المفهوم من خلال الإعتماد بصورة أساسية على مداخل الفاعلية وهذا ما جعل المفاهيم والتعريفات الواردة بهذا الخصوص عديدة ومتنوعة بعضها يعتمد على مدخل واحد وبعضه الآخر على مدخلين أو أكثر.

فقد عرفت فاعلية نظام المعلومات الإدارية على أنها " المدى الذي يسهم به نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الأهداف والغايات التنظيمية "(Hamilton & Chervaney, 1981).

و عُرّفت فاعلية نظام المعلومات الإدارية أيضاً بأنها "القياس لقدرة نظام المعلومات الإدارية على توليد المخرجات بالخصائص المطلوبة التي تسهم في تسهيل مهمة صنع القرار بشكل يحقق رضا المستفيد من هذه المخرجات (الشلبي ،2005) .

ويفرق كل من Burns & Madey في تعريف فاعلية نظام المعلومات الإدارية على وفق مفهومها بالنسبة للمنظمة وبالنسبة للمستفيد فمن وجهة نظر المنظمة فإن فاعلية نظام المعلومات الإدارية تتحدد من خلال مصطلحات العوائد المنافع التي تحققها في حين تختلف كلياً من وجهة نظر المستفيد الذي قد ينظر لها على أنها قدرة ذلك النظام على توفير المعلومات بخصائص نوعية تسهم في اتخاذ لقرار فاعل (Burns & Madey,2001).

وفي الإطار نفسه يربط (Elliott & Straking, 1998) تعريف الفاعلية بمقياس الاتساع الذي تحقق به أهداف النظام او غاياته أو الغاية التي وجد من أجلها النظام و أيضا اشارة العديد من الكتّاب في كتاباتهم إلى أهمية كل من أداء النظام والقيمة المضافة للنظام والخدمات التي يقدمها النظام لكل من المنظمة والمستفيد كمؤشرات مهمة لنجاح نظام المعلومت الإدارية.

ربما يكون التعريف الأوسع نطاقا لفاعلية نظام المعلومات الإدارية هو تعريف Goyal لها إذ عاد ليحدد مفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية من خلال تحديد ثلاثة أبعاد لفاعلية هذا النظام هي القدرة والاستقرار والتكيفية. اذ تشير القدرة إلى " قدرة النظام الموجود على إشباع حاجات وظائف العمليات واتخاذ القرار من المعلومات " لذلك يمكن مقارنة مخرجات النظام مع الحاجات التي وجدت من أجلها وتتمثل المقدرة بوضوح في صيغة ودقة وتوقيت مخرجات النظام.(Goyal, 1998).

عموما وبعد اطلاع الباحثة على تعاريف الفاعلية فإنها وجدت بأن تلك التعاريف اعتمدت على مداخل منها جودة المخرجات و قناعة المستفيدين أو مدخل النظام والتي ستقوم الباحثة باستعراض الأدبيات التي تناولت هذه الأبعاد بشكل تفصيلي خلال الدراسة.

خصائص نظام المعلومات الادارية الفاعل

إن نجاح نظام المعلومات الإدارية في تحقيق أهدافه يعتمد على توافر مجموعة من الخصائص التي تمكنه من اشباع حاجات المستفيدين منه من خلال توفير المعلومات الخاصة بعملية اتخاذ القرار ومن ثم جعله نظام معلومات إدارياً فاعلاً.

ومن خلال التتبع المكتبي لخصائص نظام المعلومات الادارية الفاعل وجدت الباحثة تنوعاً وإسهابا في تناول الباحثين والمهتمين وعرضهم لتلك الخصائص، فقد لجأ بعض الكتّاب إلى ربط خصائص نظام المعلومات الإدارية الفاعل بخصائص المخرجات من المعلومات من حيث شموليتها ودقتها ومرونتها وسهولة الوصول لها وبعدها عن التحيز الشخصي

(Bryson, 1990) . في حين ذهب بعضهم الآخر إلى ربط تلك الخصائص بطبيعة مضمون عمل نظام المعلومات الإدارية و يظهر ذلك في تحديد (Thierauf, 1984) لخصائص نظام المعلومات الإدارية الفاعل . يفرق كل من Burns & Madey في تعريف فاعلية نظام المعلومات الإدارية على وفق مفهومها بالنسبة للمنظمة وبالنسبة للمستفيد فمن وجهة نظر المنظمة فإن فاعلية نظام المعلومات الإدارية تتحدد من خلال مصطلحات العوائد المنافع التي تحققها في حين تختلف كلياً من وجهة نظر المستفيد الذي قد ينظر لها على أنها قدرة ذلك النظام على توفير المعلومات بخصائص نوعية تسهم في اتخاذ لقرار فاعل(Burns & Madey,2001).

قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية :

هل يمكن قياس تلك الفاعلية حقاً؟ وما المقاييس والأبعاد التي يمكن من خلالها قياس الفاعلية؟

في سياق الإجابة عن الأسئلة السابقة اتفق جمهور الكتّاب والباحثين على مجموعة من المسائل الأساسية التي ظهرت جليا في نتائج بحوثهم ودراستهم وتتمثل بالآتي (الشلبي،2005) :

أ. إن المدخل الأكثر شيوعاً في تحديد فاعلية نظام المعلومات الإدارية هو إدراكات وإحصاءات المستفيد ومقياس جودة المعلومات التي تعبر عن مخرجات هذا النظام . وعليه فإن تقييم فاعلية نظام المعلومات الإدارية يجب أن يكون على وفق مقياس حاجات المستفيد، وجودة معلومات المخرجة من النظام.

ب. تعد دراسة كل من (Delon & Mclean, 1992) و دراسة (Delon & Mclean, 2003). وما تضمنتهما من نماذج مرتكزاً أساسياً لمعظم الباحثين في سعيهم لتحديد مقاييس فاعلية نظام المعلومات الإدارية .

وعليه فإن الباحثة ولتحقيق الشمولية في اختيار المقاييس ترى في إمكانية استخدام مقاييس قناعة المستفيد وجودة كل من المخرجات والنظام كأبعاد للربط مع فاعلية أنظمة تخطيط

موارد المؤسسة كأحد أنواع أنظمة المعلومات الإدارية وذلك لاتفاق معظم الكتّاب والباحثين على متغيرات قناعة المستفيد، استخدام النظام و جودة المخرجات كمقاييس لقياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية ، بالإضافة إلى أن معظم الخصائص والتصنيفات على اختلاف أنواعها وتوجهاتها تصب في النهاية بمخرجات النظام (المعلومات) التي سيستلمها المستفيد ومن ثم فإنه الأقدر على الحكم على مدى جودتها، إضافةً إلى قناعة الباحثة بالمتغيرات السابقة والتي تولدت نتيجة الاطلاع على الدراسات السابقة والتي اتفقت على هذه الأبعاد لقياس فاعلية أنظمة المعلومات الإدارية.

جودة المعلومات و خصائص المعلومات الفعالة :

على الرغم من أن لنظام المعلومات عناصر عديدة، إلاّ أن أهم تلك العناصر هي المعلومات التي تمثل مخرجات النظام، وذلك لأن الغاية من وضع النظام هو توفير المعلومات وهذا ما قد يتوافق مع القول "إن الحكم على الأمور يكون بنتائجها"، و المعلومات كما عرفها(Eldon,1997) بأنها "الحقائق والمفاهيم التي تخص أي موضوع من الموضوعات وفي تعريف آخر أكثر بساطة ذكر(Alter, 1999) أن المعلومات هي" بيانات لها شكل ومحتوى مناسب ملائم لمستخدمها" و لربط ذلك مع الفاعلية يرى الشلبي : -

1- تتعلق الفاعلية بمخرجات النظام وتحقيق الأهداف كما ذكر (Goyal 1998) .

2- الهدف من استخدام نظام المعلومات في المنظمة بتوفير المعلومات لزيادة فاعلية وكفاءة عمل المنظمة في اتخاذ القرارات (Gallier, 1999) ولذلك فإن البحث عن نظام معلومات يمتاز بالفاعلية هو مطلب وبحث كل منظمة لرغبتها في انعكاس فاعلية النظام على نشاطات المنظمة .

3- للحكم على النظام إن كان فعالاً أو كفؤاً أو ان يحمل الصفتين معاً، فإن ذلك يتطلب التعرف على خصائص المعلومات التي يخرجها النظام كأحد الجوانب المهمة في تقييم كفاءة وفاعلية نظام المعلومات (Angell,1991) .

4- كما عرفت فاعلية نظام المعلومات الإدارية على بأنها " القياس لقدرة نظام المعلومات الإدارية على توليد المخرجات بالخصائص المطلوبة التي تسهم في تسهيل مهمة صنع القرار بشكل يحقق رضا المستفيد من هذه المخرجات " (Eldon,1997) .

5- اتفق (Delon&Mclean,1992) على استخدام جودة المعلومات كمقياس لقياس فاعلية الأنظمة التي تعد بحوثهم مرجعاً في تحديد معايير فاعلية أنظمة المعلومات الإدارية.

6- استخدم (Wen-Hsien Tsai,2010) جودة المعلومات كأحد المقاييس الرئيسية التي قاس بها فاعلية أنظمة تخطيط موارد المؤسسة.

مما سبق يمكن للباحثة القول بأن الحكم على نظام المعلومات إن كان فعالاً أو لا، يتطلب التعرف على **خصائص المعلومات** التي يخرجها النظام كأحد الجوانب المهمة في تقييم فعالية النظام و التي يعتمد عليها في عملية اتخاذ القرار .

هناك خصائص و سمات للجودة في المعلومات فقد أشار بعض الباحثين إلى أن المعلومات الجيدة تتصف بما يلي:- (Anthoney, Perrewe, Kacmar 1999)

- الدقة : و تعني تخفيض نسبة الخطأ الناتجة عن العمليات المختلفة مما يجعلها دقيقة و معتمدا عليها .
- جوهرية و مناسبة : بمعنى ممكن استخدامها .
- الشمولية : شموليتها و تمثيلها للمجال المطلوب جمعها من أجله مع إعطاء صورة كاملة عن المشكلة .

- مقروءة : تقدم بطريقة سهلة يسهل فهمها .
- الإتساق : تقديم المعلومات نفسها بطريقة موحدة و بمعيار واحد .

ويرى (Goyal, 1998) بأن خصائص المعلومات الجيدة تتصف بالتوقيت،الدقة، الصلة بالموضوع، الحداثة، الكفاية، لا تشكل عبئاً إضافياً، وضوح الشكل، غير متضاربة، الوضوح، استثنائية.

ويرى (Delon&Mclean,2003) بأن المعلومات الجيدة يجب أن تتصف بالشمول، وسهولة الفهم ، وثاقة الصلة، و السرية، والدقة، والوضوح، والكلفة، والواقعية.

تستنتج الباحثة بأن الباحثين في الدراسات السابقة قد اتفقوا على وضع صفات محددة للمعلومات ذات الجودة العالية مثل الدقة والشمولية وأن تكون مفهومة ومقروءة والتوقيت والحداثة والصلة بالموضوع والوضوح .

وبناءً على ما تقدم فإن الباحثة اعتمدت في دراستها هذه على المواصفات التي أجمع عليها أغلب الباحثين كمعايير لقياس بها جودة المعلومات في الاستبانة.

ومن هنا يمكن للباحثة وضع تعريفها الإجرائي لجودة المعلومات وهي أن تتصف المعلومات بخصائص مثل الدقة والشمولية وأن تكون مفهومة ومقروءة والتوقيت والحداثة والصلة بالموضوع والوضوح .

جودة النظام

استخدمت الفاعلية لقياس نظام المعلومات الادارية ومعرفة مدى تحقيقه لأهدافه وتقدم الباحثة العلاقة بين الفاعلية والنظام اعتمادا على ما يلي (Atiyyah,1989). :-

1. أهمية قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية وضرورتها لكل من باحثي نظام المعلومات الإدارية الذين يسعون إلى اعتماد فاعلية نظام المعلومات الإدارية في دراساتهم

ولمزاولي هذه المهنة الذين يسعون للحصول على مؤشر واضح على جودة نظام المعلومات الإدارية الذي تم اقتراحه وبناؤه واستخدامه .

2. إن مصطلح قياس الفاعلية هو توظيف مؤشر الفاعلية لتحديد قدرة النظام على تحقيق أهدافه " (Goyal,1998). وعليه يمكن القول في ضوء الرأي السابق إن فاعلية نظام المعلومات الإدارية " هي قدرة نظام المعلومات الإدارية على تحقيق أهدافه "

3. أشار (Tsai,2010) في دراسته إل جودة النظام كأحد مقاييس فاعلية أنظمة تخطيط الموارد و اعتمد على مقاييس (دقة النظام و وقت استجابة النظام، حجم التقارير والاستعلامات) لقياس جودة النظام .

4. عرفت فاعلية نظام المعلومات الإدارية على أنها " المدى الذي يسهم به نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الأهداف والغايات التنظيمية أي بمعنى الدرجة التي تحقق بها الأهداف لذا فإن درجة فاعلية النظام تعتمد على مقدار ما تم تحقيقه من أهداف(Oz,2000) ، أما إذا نظرنا إلى تعريف Goyal لمفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية فنرى أنه قد عرفه من خلال تحديد ثلاثة أبعاد لفاعلية هذا النظام هي القدرة والاستقرار والتكيفية. إذ تشير القدرة إلى " قدرة النظام الموجود على إشباع حاجات وظائف العمليات واتخاذ القرار من المعلومات " لذلك يمكن مقارنة مخرجات النظام مع الحاجات التي وجدت من أجلها وتتمثل المقدرة بوضوح في صيغة ودقة وتوقيت مخرجات النظام . أما الاستقرار والتكيفية فيشيران إلى القدرة المستقبلية ويسعيان إلى حماية الاستمثار في نظام معلومات المنظمة الإداري، فالاستقرار هو الدرجة التي تستمر بها قدرة النظام خلال التغيرات في بيئة النظام الخارجية أي بيئة الأفراد الذين لايستفيدون من النظام في حين تعرف التكيفية على أنها الدرجة التي يمكن تعديل النظام بها على وفق التغيرات في بيئة المستفيد (Goyal, 1998) .

وبناءً على ماسبق ذكره يمكن الاستنتاج بأن النظام الفعّال هو ذلك النظام الذي يحقق الغاية والهدف الذي وجد من أجلها ، وأن يكون قادراً على إشباع حاجات الوظائف التي صُمم من أجلها. ولعكس ما سبق ذكره وتطبيقه على صلب مفهوم أنظمة تخطيط الموارد فإنه وبكون نظام تخطيط الموارد هو نظام عملياتي ذو نهج قياسي صمم بطريقة تنصهر فيه الممارسات الفضلى لتلك العمليات فإنه بالتالي يمتلك القدرة على إشباع حاجات وظائف العمليات والغايات والأهداف. ويعزز ذلك (Tsai,2010) في دراسته التي تبحث في مقاييس فاعلية أنظمة تخطيط الموارد إذ اعتمد مقياس جودة النظام كأداة لقياس فاعلية نظام تخطيط الموارد (Tsai,2010) .

(Palanisamy & Sushil, 2001) يتميز نظام المعلومات الادارية الفاعل بالسهولة، أي يسهل على المستفيد من النظام فهم واستيعاب استعمال النظام وبما يحقق الاستعمال الأمثل للنظام ومن ثم تحقيق الأهداف المرجوه منه ، ويتميز أيضا بالمرونة التي هي إحدى أهم الخصائص الواجب توافرها في نظام المعلومات الإدارية الفاعل، وسبب ذلك يعود الى التغيرات السريعة والضخمة التي تمتاز بها بيئة نظام المعلومات الادارية الداخلية والخارجية نتيجة للثورات في المعرفة والتكنولوجية والاتصالات، مما يتوجب معه إجراء التعديلات والتغيرات المستمرة جزئية كانت أو كلية للمحافظة على فاعليته ، نُضيف إلى تلك الخصائص المعولية ، فتُشير هذه الخاصية إلى قدرة النظام على تلبية حاجات المستفيد ومتطلباته، بصورة كاملة ومن ثم استناد المستفيد إلى مخرجات هذا النظام في إتمام الأعمال والمهمات المطلوبة منه واتخاذ القرارات الفاعلة بشأنها ، وإضافةً لتلك الخصائص فإن عامل التوقيت من أهم العوامل المؤثرة في فاعلية القرار. فالقرار إذا لم يتخذ في الوقت المناسب فإن مصيره الفشل حتما ونجاح اتخاذ القرار يعتمد على وصول المعلومات المطلوبة عند الحاجة إليها فعلا من دون تأخير أو تقديم

وهذه من الخصائص المهمة لنظم المعلومات الإدارية الفاعل ، وتوقيت الاستجابة الفاعلة للنظام تحدد بالمدة بين طلب المعلومات من المستفيد إلى وقت توفيرها من نظام المعلومات الإدارية واستلامها من المستفيد. و من خلال عمل الباحثة ضمن مشروع تنفيذ لأنظمة تخطيط موارد المنظمة في أمانة عمان الكبرى فإنها ترى بأن التقارير الصادرة عن النظام ممكن أن تكون أحد تلك الخصائص المميزة لذلك النظام إذ أن قدرة هذه التقارير على إشباع حاجة العاملين و الإدارات على قراءة نتائج العمليات ومن ثم اتخاذ القرارات المناسبة .

وبناءً على ما تقدم فإنه يمكن للباحثة بأن تضع تعريفها الإجرائي لمفهوم جودة النظام بأن يتصف النظام بخصائص مثل سهولة الاستعمال والتعلم، المرونة، التكامل بين عناصر النظام، وقت الاستجابة السريع، جودة التقارير.

مفهوم الرضا

كما تم تداوله أعلاه في الأدب النظري لكل من جودة المعلومات والنظام فإن معظم الخصائص والتصنيفات على اختلاف أنواعها وتوجهاتها تصب في النهاية بمخرجات النظام (المعلومات) التي سيستلمها المستفيد ومن ثم فانه الأقدر على الحكم على مدى جودتها ، وإن الرضا عن المعلومات هي الدرجة التي يشعر عندها المستخدم أن النظام يوفر احتياجاته من المعلومات (الشلبي،2005).

إن المدخل الأكثر شيوعاً في تحديد فاعلية نظام المعلومات الإدارية هو إدراكات وإحصاءات المستفيد (Palanisamy & sushill, 2001,) . وعليه فإن تقييم فاعلية نظام المعلومات الإدارية يجب أن يكون على وفق مقياس حاجات المستفيد .

– تعريفGoyal لفاعلية نظام المعلومات الإدارية إذ عاد ليحدد مفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية من خلال تحديد ثلاثة أبعاد لفاعلية هذا النظام هي القدرة والإستقرار والتكيفية وتعرف

التكيفية خصوصا على أنها الدرجة التي يمكن تعديل النظام بها على وفق التغيرات في بيئة المستفيد (Goyal, 1998).

أهمية الرضا

تعد مشاركة المستفيد من عوامل نجاح أنظمة تخطيط الموارد و يعد رضا المستخدم عن المعلومات من المقاييس المهمة لقياس مدى نجاح أنظمة تخطيط الموارد إذ تلعب كل من قناعة و رضا المستفيد دورا أساسياً في مشاركة المستفيد(Harris & Weistroffer,2009) . و إن لمشاركة المستفيد أثرا إيجابيا في نجاح نظم المعلومات الإدارية كما هو مبين في دراسة .(Paulus, Kwok, & Hock, 2005).

مقاييس رضا مستخدمين أنظمة الموارد المؤسسية

على الرغم من أن العديد من الدراسات بحثت في مفهوم و مقاييس رضا مستفيد أنظمة المعلومات الإدارية إلا أن أول هذه الأعمال التي اقترنت في رضا مستفيد أنظمة تخطيط الموارد تم نشرها في سنة 2003 و قد طرحت هذه الدراسة في مجملها أداة لقياس رضا مستفيد أنظمة تخطيط الموارد (EUCS) مكونة من 12 عنصراً لتقييم ذلك الرضا و نتج عن تلك الدراسة بأن كل من محتوى و شكل نظام الموارد هي من أهم العناصر التي تحقق رضا مستخدم أنظمة الموارد المؤسسية (Torkzadeh,2003). ومن أجل فهم أعمق لرضا مستفيد أنظمة تخطيط الموارد قام كل من (Calisir & Calisir,2004) بعمل دراسة تحتوي على أداة مكونة من 28 عنصراً تم اختبارها على ستة مقاييس لخصائص واجهة الاستخدام الأساسية للمستخدم و منها قدرة النظام , التوافقية, المرونة , دليل المستخدم , قابلية التعلم , درجة استيعاب الذاكرة , سهولة الاستخدام و فوائده ، و قد خلصت الدراسة بأن قابلية التعلم و فوائد الاستخدام هي أهم مقاييس رضا مستفيد أنظمة تخطيط الموارد ، ومن ثم حدد (Zviran et al.,2005) ست خصائص للمستخدم في إختباره لعلاقة رضا المستخدم مع الفوائد العائدة من أنظمة تخطيط

الموارد وهي الدائرة الفنية التي ينتمي إليها المستخدم، المسمى الوظيفي، مستوى تعلم المستخدم، العمر، خبرته في استخدام أنظمة المعلومات و جنس المستخدم و توصلت الدراسة الى أن فوائد إستخدام أنظمة تخطيط الموارد تلعب دورا أساسيا في رضا مستخدم أنظمة تخطيط الموارد ، بعد ذلك حدد (Holsapple et al. ,2006) خصائص المستخدم (العمر، خبرة استخدام أنظمة المعلومات، المستوى العلمي) مع عناصر لياقة أنظمة تخطيط الموارد (حزمة أنظمة تخطيط الموارد، توافقية النظام، مهام النظام) كمحددات لقياس نجاح النظام و في نفس السياق تم إستخدام رضا المستفيد لقياس مستوى نجاح النظام من خلال تطبيق مقاييس (فريق المشروع، نوع المنتج، المعرفة و المشاركة) و قد خلصت هذه الدراسات إلى أن توافقية النظام و المهام مرتبطة بشكل إيجابي مع الرضا و أن رضا مستفيد أنظمة الموارد للمتعلم أكبر من تلك لغير المتعلم ضمن بعد نوع منتج أنظمة تخطيط الموارد و أن رضا مستفيد (المدير) أنظمة الموارد المتعلم أكبر من تلك لغير المدير ضمن بعد فريق المشروع هذا ، و قد طور Wu and Wang (2006,) أداة لقياس رضا مستفيد أنظمة الموارد معتمدا على مقاييس (فريق المشروع, حزمة برامج أنظمة تخطيط الموارد , معرفة المستفيد و مشاركته) .

يمكن البناء على ما سبق بتنوع و تعدد مقاييس رضا مستفيد أنظمة الموارد، وبناءً على ذلك ستستخدم االباحثة المقاييس المثبتة في دراسة (Longinidis,2008) و التي تم بحثها في الفقرة أعلاه كمقاييس لقياس رضا مستخدم أنظمة الموارد و على النحو الاتي :-

1- التكيف مع أنظمة تخطيط الموارد .

2- عمليات ما قبل تطبيق أنظمة تخطيط الموارد .

3- التفاعل مع دائرة تكنولوجيا المعلومات .

وبناءً عليه يمكن للباحثة صياغة تعريفها الإجرائي لرضا مستخدم أنظمة الموارد المؤسسية بأنه الرضا عن مرونة تلك الأنظمة لتغيرات أعمال المستخدمين , و مشاركة المستفيد في مرحلة ما قبل تطبيق أنظمة الموارد المؤسسية ,و التداخل مع دائرة تكنولوجيا المعلومات .

خامساً : أهمية نظام المعلومات الفاعل:

يمكن استعراض تلك الأهمية من خلال الاتي :

1.وظيفة نظام المعلومات الادارية ودوره داخل المنظمة

تتمثل وظيفة نظام المعلومات الادارية في المنظمة

بالاتي(o'brain,2000) :

أ. منطقة وظيفية رئيسة في المنظمة التي تعد مهمة وضرورية لنجاح المنظمة شأنها شأن المحاسبة، المالية، الموارد البشرية، التسويق....الخ.

ب. جزء رئيسي من موارد الشركة في تنفيذ الأعمال وكلفها.

ت. مورد رئيسي للمعلومات والدعم المطلوبين لتشجيع اتخاذ قرارات فاعلة من المديرين

ث. عامل مهم يؤثر في الكفاءة التشغيلية وانتاج وروح العمال المعنوية وخدمات ورضا الزبون.

ج. عنصر مهم في تطوير منتجات وخدمات تنافسية تمنح المنظمة ميزة تنافسية بالسوق.

أما دور نظام المعلومات الإدارية الفاعل في المنظمات على اختلاف أنواعها فيتلخص في ضوء مضمون الوظيفة السابقة بثلاثة أدوار رئيسية هي (Obrien,2000p).

أ. دعم عمليات المنظمة .

ب. دعم اتخاذ القرار من عاملي المنظمة ومديريها.

ج. دعم إستراتيجية المنظمة لتحقيق ميزة تنافسية.

2.أهداف نظام المعلومات الإدارية الفاعل

ترتبط أهمية أن يكون نظام المعلومات الإدارية فاعلا وكفوءا بالاهداف التي يسعى هذا النظام إلى تحقيقها والتي تتركز باشباع حاجة الادارات المختلفة من المعلومات المطلوبة وبالكفاءة والفاعلية المطلوبة , اذ يسعى نظام المعلومات الادارية الفاعل من خلال وظيفته داخل المنظمة والادوار التي يقوم بها إلى تحقيق الاهداف الاتية (Goyal,1998).

أ. تزويد كل مستوى وموقع في المنظمة بالمعلومات المطلوبة فقط لاتخاذ القرارات الضرورية.

ب. تصفية المعلومات وصقلها اذ يستلم المدير المعلومات الانية فقط التي يمكنه التعامل معها بثقة وامان.

ت. توفير المعلومات التي تتصف بسهولة الفهم.

ث. توفير المعلومات عندما تكون النشاط ممكنا وملائما.

ج. تقديم المعلومات الانية(المحدثة) فقط.

ح. تقديم أشكال تحليل البيانات والمعلومات عند طلبها.

خ. دعم الإدارة بكل النشاطات التي تقوم بها .

3.فوائد نظام المعلومات الادارية الفاعل

ترتبط فوائد نظام المعلومات الإدارية الفاعل بالقيمة التي تحصل عليها المنظمة من خلال امتلاكها نظام معلومات فاعل وقيام ذلك النظام بالوظائف والأدوار المناطة به وتحقيقه للأهداف التي ذكرت آنفا إذ يشير (Goyal,1998) إلى فوائد نظام المعلومات الإدارية والتي تتلخص بالآتي:

1. تقديم المعلومات الصحيحة في الوقت الصحيح للشخص وبالشكل الصحيح.
2. انتظام دوري في تدفق المعلومات
3. تكييف المعلومات باتجاه إبراز أهمية مناطق الرقابة واقتراح نشاطاتها.

4. تصفية المعلومات جميعها في نقاط الإرسال من أجل اختيار المناسب منها.
5. بناء نظام للرابط والمتابعة.
6. توفير المعلومات بشكل يسهل فهمه.
7. تقديم أشكال مختلفة من تحليل البيانات والمعلومات.
8. إتاحة المجال لتقويم مناطق مسؤولية المدير من إذ علاقتها بالأهداف المنظمة.
9. مساعدة المديرين على قيادة المنظمة بكفاءة وفاعلية.
10. تطوير الروح المعنوية ورفعها للعاملين والمديرين.
11. زيادة رضا المستفيد.
12. تطوير العلاقات الشخصية داخل المنظمة بين العاملين.
13. توليد العوائد.

من المعطيات السابقة لأدوار نظام المعلومات الإدارية ووظيفته وأهدافه وفوائده يمكن أن تحدد الباحثة النقاط الاتية:

1. تتجسد أهمية نظام المعلومات الادارية الفاعل في كل من الأهداف والوظائف والأدوار والفوائد التي يقوم بها ويقدمها نظام المعلومات الإدارية للمنظمة.
2. تتلخص أهمية نظام المعلومات الإدارية الفاعل في معادلة مفادها أن بقاء المنظمة ونموها يساوي وجود نظام معلومات إدارية فاعل فيها يوفر المعلومات الضرورية اللازمة لتحديد اتجاهات عمل المنظمة واهدافها واستراتيجياته .

تميز الأداء المؤسسي

إذا كان للمنظمات لغة تتحدث بها في القرن الحادي والعشرين، فهي لا شك لغة التميز، فقد غدا التميز هو الشاغل الأول والأخير للممارسين العاملين في مجال الإدارة، حتى أمكن

القول أن الأداء المتميز لم يعد أحد الخيارات المطروحة أمام المنظمات، بل حتمية فرضتها العديد من الظروف والقوى الخارجية، إذ أصبح التميز ومتطلباته في مقدمة الأهداف والأولويات التي تسعى العديد من المنظمات إلى تحقيقها في بيئة تنافسية متغيرة.

تعريف التميز

يعرّف التميز بأنه الابتكار و هو الإتيان بما هو مختلف عن الآخرين المنافسين أو غير المنافسين فهو ينشئ شريحة سوقية من خلال الاستجابة المنفردة لحاجاتها عن طريق الإبتكار.

وهو كذلك تحقق ميزة تنافسية، بمعنى أن تكون الأفضل من المنافسين في واحد أو أكثر من الأداء الإستراتيجي (التكلفة / الجودة / الإعتمادية /المرونة / الإبتكار) .

كما يعرف أيضاً أنه التخلي المنظّم عن القديم ، وقدرة المنظّمة ، على التّوصل إلى ما هو جديد (أبو فارة وآخرون،2009).

في نفس السياق ولتحقيق ذلك يرى الكاتب بأنه لابد من توافر بعض الأمور الأساسية التي يمكن تسميتها بمحددات التميز في منظمات الأعمال مثل : استقطاب الأفراد المبتكرين الذين يمثلون الموجودات الحقيقية الأكثر جدوى في تطور المنظمة ، والعوامل التنظيمية الملائمة التي تعمل على دعم الابتكار ومساندته من خلال المناخ التنظيمي الذي يحفز على الابتكار ويدعم المبتكرين .

الأداء المؤسسي

قد عرّف (Peterson, et al, 2003) الأداء المؤسسي بأنه قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة، وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها."

كما عرفه (مخيمر وآخرون،2000) "بأنه المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية."

وكلا التعريفين يتفقان بكون الأداء المؤسسي يعبر عن مدى قدرة المنظمة في التفاعل مع بيئتها الداخلية والخارجية، وذلك فيما يتعلق بحصولها على مواردها المختلفة وكفاءة عملياتها الداخلية وإنتاج منتجات مطلوبة من قبل المجتمع.

يعبر (Eccles, 1991)عن الأداء بكونه "انعكاساً لقدرة منظمة الأعمال وقابليتها على تحقيق أهدافها، ويتفق مع هذا السياق كل من (Robins & Wireman, 1995) إذ يعبران عن الأداء بكونه " قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها طويلة الأمد " . وعلى الرغم من هذا الاختلاف، فإن أغلب الباحثين يعبرون عن الأداء من خلال النجاح الذي تحققه المنظمة في تحقيق أهدافها.

ومفهوم الأداء المؤسسي ذو أبعاد متعددة ، فقد أشار (الوقفي ،2004) نقلا عن (Venkatraman and Ramanjam, 1986) إلى ثلاثة أبعاد لمفهوم الأداء هي :

الأداء المالي : وهو مفهوم ضيق للأداء، ويركز على استخدام المؤشرات المالية مثل الربحية والنمو.

الأداء المالي والأداء التشغيلي : يجمع هذا البعد بين الأداء المالي و الأداء التشغيلي، وبذلك فهو يضيف الكفاءة في تحقيق أفضل استخدام للموارد المتاحة بهدف الحصول على المردودات . ويركز هذا البعد على مؤشرات مثل الحصة السوقية ، وتقديم منتج جديد/خدمة جديدة ذات جودة عالية .

الفاعلية التنظيمية : ويعد هذا البعد الأكثر شمولاً للأداء المؤسسي، وهو يعبر عن مدى تحقيق المنظمة لأهدافها.

وللتدليل على أهمية الأداء في المنظمات، يعد من أكثر مجالات الاهتمام دراسة وبحثاً من قبل كتاب حقل الإدارة بصورة عامة وحقل الإستراتيجية بصورة خاصة، وتولي منظمات الأعمال الأداء أهمية كبيرة توازي الإدارة الإستراتيجية، وأن أهميته في هذا المجال يمكن أن تناقش من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية نظرياً (Theoretical) وتجريبياً (Empirical)

وإدارياً (Managerial). فمن الناحية النظرية يمثل الأداء مركز الإدارة الإستراتيجية، إذ تحتوي جميع المنطلقات الإدارية على مضامين ودلالات تختص بالأداء سواء بشكل ضمني أو بشكل مباشر، ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء يمثل اختباراً زمنياً للإستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة (Venkatraman & Ramanujam, 1986) ومن الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء تظهر من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الإستراتيجية الأداء لاختبار الإستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها (Ginsberg & Venkatraman, 1985)، أما الأهمية الإدارية فإنها تظهر واضحة من خلال حجم الإهتمام الكبير والمميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه، والتحولات التي تجري في هذه المنظمات اعتماداً على نتائج الأداء (Hofer, 1980) .

ويعرِّف (العدلوني، 2002) القياس المؤسسي بأنه " عبارة عن جمع معلومات وملاحظات كمية عن الموضوع المراد قياسه ، وهو تقدير الأشياء والمستويات تقديرًا كميًا، وفق إطار معين من المقاييس المدرجة ." ويعرِّف التقييم" بأنه عملية منظمة ينتج عنها معلومات تفيد في اتخاذ قرار أو إصدار حكم على قيمة معينة ، وتهدف عملية التقييم إلى معرفة مدى النجاح أو الفشل في تحقيق الأهداف ، وكذلك نقاط القوة أو الضعف حتى يمكن تحقيق الأهداف المنشودة بأحسن صورة ممكنة."

ويبين (جواد،2000) بأن عملية تقييم الأداء تهدف لمقارنة الأداء الفعلي مع المعايير المحددة مسبقًا في خطة أو إستراتيجية المؤسسة، بما يساعد على كشف الانحرافات والاختلافات في فترة تسمح باتخاذ الإجراءات التصحيحية.

وبناءً على ما تقدم من تعريفات لمفهوم التميز والأداء والتقيم ، فإن الباحثة تستطيع وضع تعريفها الإجرائي لتميز الأداء المؤسسي بأنه مقدرة المنظمة على قياس مدى نجاحها في تحقيق أهدافها.

طرق قياس الأداء المؤسسي

تتعدد وجهات النظر نحو تحديد مجالات الأداء وطرق قياسها، فمنهم (Certo & peter, 1995,Freeman, 1984) ، من ينظر إلى أهداف أصحاب المصالح والحقوق بوصفها مجالات أداء رئيسة ينبغي على المنظمة قياس الأداء المنظمي من خلالها وفق مقاييس ومعايير تلائم كل مجال بما يمثله من أطراف مرتبطة به ، وينطلق كتاب آخرون في تحديد مجالات الأداء من متطلبات بحوثهم ودراساتهم التي تحدد طبيعتها مجالات الأداء التي يتم التركيز عليها، كما تهتم إدارات بعض المنظمات بمجالات أداء تعكس فلسفتها تجاه ميادين الأداء التي تمثل أولويات بالنسبة لها ، ويحدد كل من (venkatraman &Ramanuiam, 1986) مجالات أداء الاعمال في ميادين محددة ، تتمثل في ميادين الأداء المالي، ميدان الأداء العملياتي ، وميدان الفاعلية التنظيمية ، ويضعان مقاييس ومؤشرات لكل ميدان بحيث يعكس الأداء ضمنه، وفيما يلي توضيح كل ميدان من هذه الميادين، وبما يتضمنه من مقاييس ومؤشرات لقياس الأداء.

ميدان الأداء المالي : يعد الأداء المالي القاسم المشترك بين الكتاب والباحثين والمديرين سواء أكان ضمن الدراسات التطبيقية والنظرية في عمليات تقييم الأداء ضمن الواقع العملي في مختلف منظمات الأعمال. ويرى(lynch, 2000) بأن الأداء المالي سيبقى المقياس المحدد لمدى نجاح المنظمات. وأن عدم تحقيق المنظمات للأداء المالي بالمستوى الاساسي المطلوب يعرّض وجودها واستمرارها للخطر. ويذهب بعض الكتّاب إلى ما أبعد من ذلك في التأكيد على أهمية الأداء المالي، وذلك إلى حد عدّه الهدف الأهم بالمنظمة.

ويعتقد (Harrison & john, 1998) أن مؤشرات الأداء المالي يمكن استخدامها كمؤشرات أساسية تستخدم في عملية التحليل الداخلي للمنظمة، فالأداء المالي، يُعدّ إستراتيجية مهمة ، يمكن للمديرين استخدامها في تحديد الأداء الكلي في المنظمة ، فضلا عن ما يؤشره من نقاط قوة داخلية ويؤكد الكاتبان على أهمية الأداء المالي فيما يتعلق بالعوامل البيئية الخارجية. إذ إن

المنظمة ذات الأداء المالي المرتفع، تكون أكثر قدرة على الاستجابة في تعاملها مع الفرص والتهديدات البيئية الجديدة، كما أنها تتعرض لضغط أقل من أصحاب المصالح والحقوق ، مقارنة بغيرها من المنظمات والتي تعاني من الأداء المالي المتردي.

إن تفوق المنظمة على غيرها من المنظمات في ميدان الأداء المالي، يضمن لها مركزا تنافسيا متنوعا، ويفتح الآفاق للانطلاق نحو تعزيز ذلك المركز وتطويره إذ إن تحقيق الأداء المتفوق والمركز المالي المتفوق يعدان وجهة لعملة واحدة (Hunt & Morgan,1995) .

ويلاحظ أن هناك سببين رئيسين للاستخدام الواسع للمقاييس والمؤشرات المالية للأداء، **فأولا**، ان المقاييس والمؤشرات المالية للأداء، كالربح مثلا ترتبط ارتباطا مباشرا بالاهداف بعيدة المدى للمنظمة، والتي دائما تكون أهدافاً مالية. **ثانيا**، إن الاختيار الدقيق جدا للمقاييس المالية يوفر صورة إجمالية عن أداء المنظمة ، هذا وان المقياس المالي الكلي ، مثل أرباح المنظمة أو الوحدة يعد خلاصة لمقياس نجاح إستراتيجة المنظمة وتكتيكاتها التشغيلية ، إذ إن نتائج الأرباح التي تكون دون التوقعات توفر اشارة إلى أن استراتيجيات المنظمة وتكتيكاتها لا تحقق نتائجها المرجوة، ولربما تكون غير ملائمة (Vecchio,1995) .

ميدان الأداء المالي وغير المالي (العملياتي) : يمثل ميدان الأداء المالي والعملياتي الحلقة الوسطى لأداء الأعمال في المنظمات، فبالإضافة إلى المؤشرات المالية يجري الاعتماد على مقاييس ومؤشرات تشغيلية في الأداء كالحصة السوقية ، تقديم منتجات جديدة، نوعية المنتج (الخدمة) المقدمة، فاعلية العملية التسويقية ، الإنتاجية، وغيرها من المقاييس التي ترتبط بمستوى أداء عمليات المنظمة. إن تضمين مقاييس الأداء لمقاييس تشغيلية يظهر للإدارة الصورة الخلفية للأداء الذي لا تستطيع المؤشرات المالية الكشف عنه (VenKatraman & Ramanim,1986).

ويرى (Macmenamin,1999) أن الاعتماد على النسب المالية فقط في تقييم الأداء يعطي رؤية غير متكاملة الابعاد حول المنظمة ، لذا يجب تعزيز هذا الأسلوب في القياس بمقاييس أداء غير مالية لبناء نظام قياس الأداء فعال في المنظمة. وضمن هذا التوجه، يعتقد (EIIsworth,1983) بأنه إذا ما اهتم المدير بالأداء الكلي والشامل للمنظمة، فإنه سيكون أكثر ميل لايجاد التوازن بين الاهتمامات العملياتية المالية. ويقدم (Kaplan & Norton,1992) أُطر عمل لقياس الأداء المالي والعملياتي من خلال ما يعرف ب (Balanced Scorecard) إذ تضمن هذه البطاقة المقاييس المالية والتي تفصح عن نتائج الأداء الذي تم، وتعزز البطاقة تلك المقاييس والمؤشرات المالية بمقاييس عملياتية تتمحور حول العملاء، العمليات الداخلية، وأنشطة التطوير والإبداع في المنظمة بحيث يتم تعزيز الأداء المستقبلي للمنظمة. ويجدر الذكر بأن الباحثة اعتمدت على مقاييس العمليات الداخلية والتطوير والإبداع في المنظمة لغايات قياس تميز الأداء المؤسسي في مجتمع دراستها .

ميدان الفاعلية التنظيمية: يمثل ميدان الفاعلية التنظيمية المفهوم الأوسع والأشمل لأداء الاعمال والذي يدخل في طياته أُسس كل من الأداء المالي و العملياتي . ويرى (Cameron& Whetten,1993) أنه من المناسب الاعتماد على هذا الميدان بمفاهيمه ومقاييسه عند دراسة الأداء في مختلف المجالات الإدارية ، وخاصة في مجال بحوث الإدارة الإستراتيجية ونظرية المنظمة نظرا لما تتطلبه الطبيعة المتشابكة للأهداف التنظيمية و حاجات الأطراف المرتبطة بها من اهتمام، إذ يغطي ميدان الفاعلية التنظيمية أهداف أصحاب المصالح في المنظمة، ويعمل على قياس من هذه الأهداف لمختلف الأطراف . وتُعد بطاقات الأداء المتوازنة أحد الأنظمة الفعّالة المستخدمة في قياس الأداء التنظيمي حسب ما عبّر عنه النعيمي (النعيمي،2009) ، والتي تُعدّ من الطرق الجديدة في قياس أداء المؤسسات .

وفي هذا السياق قامت الباحثة بالاعتماد على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (التعلم والنمو المؤسسي، و كفاءة العمليات الداخلية) لقياس تميز أداء مؤسسة أمانة عمان الكبرى .

بطاقة الأداء المتوازن

بحلول عام 2005 أصيب معظم المديرين التنفيذيين بخيبة أمل نتيجة بحثهم الدائم عن مقاييس حقيقية تزودهم بمعلومات ذات مصداقية حول أداء مؤسساتهم دون استخدام إحصائيات معقدة . وحتى مؤخراً لا زال المدريرين التنفيذيون يشعرون بخيبة الأمل من استخدام مخططات إستراتيجية والتي تفشل غالباً في تقديم مقاييس يمكن ربطها بنتائج العمل .

وبذلك فإن العديد من المنظمات الحكومية وغير الحكومية تقوم الآن بتغيير الطريقة التي تقييس بها الأداء (النعيمي،2009) .

وفي ضوء تلك التطورات ، رأى عدد من الباحثين (Dilla & Steinbart,2002) و (Kaplan&Norton,2001) ضرورة إدخال تعديلات جوهرية على منهجية قياس الأداء، فقد كانت المؤشرات المالية هي العنصر الأهم في تقييم أداء الأقسام والشركات الاقتصادية، ولكن مع تزايد إدراك المستهلكين لمتطلبات الجودة أصبح من الضروري العمل وفقا لمنظور أكثر شمولا.

وهكذا، اقترح بعض الباحثين (Kaplan&Norton,2001) بطاقة قياس الأداء المتوازنة لتوسيع إطار قياس الأداء ليشمل إلى جانب الجوانب المالية أبعادا أخرى تتعلق بكل من العملاء و التشغيل الداخلي للعمليات و التعلم والنمو.

وكان الدافع الرئيس وراء اقتراح بطاقة قياس الأداء المتوازنة متمثلا في قصور مقاييس الأداء المالية وقد أشار العديد من الباحثين (Dater et al.,2001) و (Hoque et al.,2001) و (Norreklit,2000)

إلى أن المقاييس المالية تتعلق بالأجل القصير وتتسم بالطبيعة التاريخية ولا تصلح للتعامل مع المستقبل وتتجاهل المعلومات الإستراتيجية المتعلقة بكل من الجودة وتنمية الموارد البشرية و البحوث والتطوير و الابتكار ورضا العميل.

وجدت العديد من المنظمات الحاجة إلى أساس واضح لقياس الأداء يقيس النتائج المالية و غير المالية

للاستفادة منه في وضع أهداف الأداء و تخصيص أولويات للموارد المتاحة أو مساعدة المديرين على تأكيد أو تغيير سياسة حالية أو برنامج معين لمقابلة الأهداف.

اقترح كل من Kaplan & Norton في عام 1992 ، في أول ثلاث مقالات نشرت حول موضوع بطاقة قياس الأداء المتوازنة في مجلة Harvard Business Review (HBR) بطاقة قياس الأداء المتوازنة (Balanced Scorecard (BSC) لدعم ترجمة الإستراتيجية إلى فعل

(Kaplan&Norton ,1992 , 1993 , 1996a,1996b).

تعرفَ بطاقة قياس الأداء المتوازنة "Balanced Scorecard" بأنها " نظام جديد لتوحيد المقاييس المشتقة من الإستراتيجية , بينما تنطلق المقاييس المالية من الأداء السابق بتوجه بطاقة قياس الأداء المتوازنة للأداء المالي المستقبلي ، و يشمل التوجيه الزبون و العمليات الداخلية و التعلم و النمو و يكون التوجيه من خلال توضيح و ترجمة دقيقة لإستراتيجية المنظمة إلى أهداف و مقاييس ملموسة (Kaplan , Norton ,1996) .

أو هي " طريقة لترجمة أو نقل رسالة المنظمة وإستراتيجيتها على شكل مقاييس للأداء و التي تزود بشكل لاستخدام إستراتيجيتها(Horngren, foster, Datar,2000) .

كما تعرف بأنها " مفهوم يساعد على ترجمة الإستراتيجية إلى عمل فعلي , وهي تبدأ من رؤية المنظمة و إستراتيجيتها ومن تحديد العوامل الحرجة للنجاح و بالتالي تنظيم المقاييس التي تساعد على وضع هدف و قياس الأداء في المجالات الحرجة بالنسبة للاستراتيجيات .

و كتعبير تدل بطاقة قياس الأداء المتوازنة على كيفية خلق التوازن من عوامل متعددة مختارة تعكس إستراتيجية الأعمال كالتوازن بين المدى القصير و الطويل وبين المقاييس المالية و غير المالية و بين المؤشرات الإرشادية و المرجعية وبين جانب الأداء الداخلي و الخارجي(Kaplan &Norton,2001) و بطاقة قياس الأداء المتوازنة هي نظام إداري (و ليست فقط نظام للقياس)تمكن المنظمات من توضيح رؤيتها و إستراتيجيتها و تترجمهم إلى عمل , و تزود بالتغذية العكسية حول كلٍ من عمليات الأعمال الداخلية و النتائج الخارجية إضافة إلى استمرار تحسين الأداء الاستراتيجي عندما تكون النتائج سيئة للغاية , إذ تقوم بنقل ذلك إلى التخطيط الاستراتيجي بعدّه المحرك الأساسي للمنظمة.

وبناءً على ما سبق تستطيع الباحثة تعريف بطاقة قياس الأداء المتوازنة من وجهة نظرها بأنها طريقة منظمة لترجمة الخطة الإستراتيجية للمنظمة إلى عمل وواقع تنفيذي يمكن توقع نتائجه وبالتالي يمكننا عندئذ من استغلال الفرص ومواجهة التحديات التي قد تتعرض لها المنظمة ، وحينها نستطيع الارتقاء بمستوى الأداء لتلك المنظمة في جميع مناحيه.

و تبنى الفكرة الأساسية للبطاقة من وجهة نظر المنظمة على أربعة محاور أساسية هي (المحور المالي , محور الزبائن , العمليات الداخلية , التعلم و النمو) و ذلك بقصد ربط الرقابة التشغيلية في المدى القصير بالمدى البعيد و إستراتيجية الأعمال.

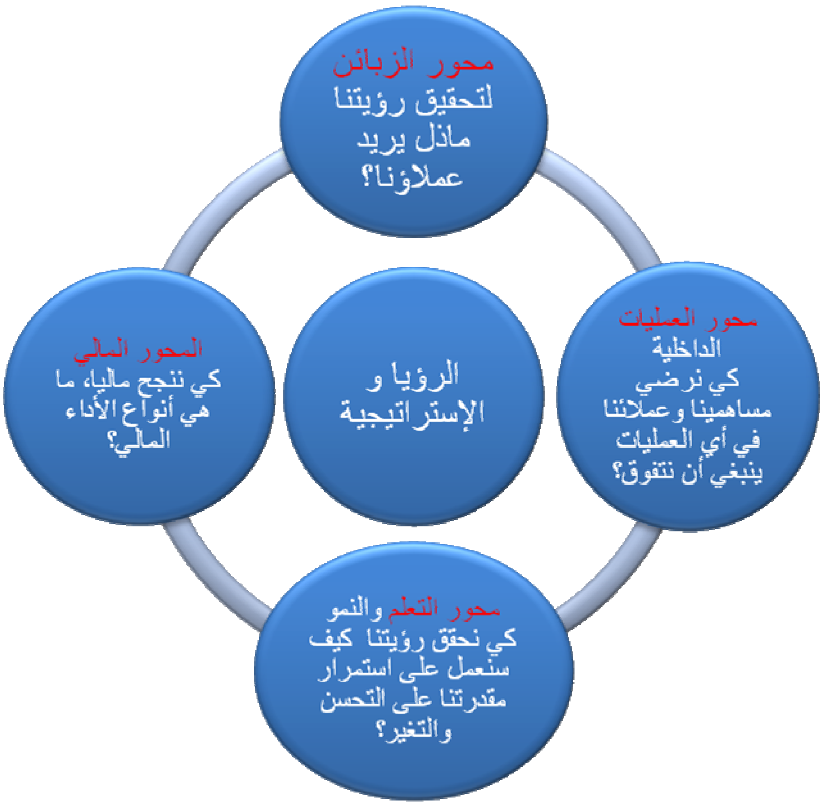
يأتي دور بطاقة قياس الأداء المتوازنة بربط الرؤيا و الإستراتيجية بعمليات التشغيل اليومية.

و إن تركيز المنظمة على هذه النسب الأساسية الحرجة في نطاق الهدف المقصود يستدعي الرقابة والتوجيه يوم بيوم , لذلك يبنى مفهوم بطاقة قياس الأداء المتوازنة من حيث الزمن على

ثلاثة أبعاد (الأمس ، اليوم ، والغد) ، أي ماذا يمكننا أن نفعل اليوم من أجل الغد ، ربما لا يظهر الأثر المالي لبعض الأعمال حتى ما بعد غد ، هذا ما يستدعي من المنظمة بعد النظر و السعي للاستمرار و ليس فقط على تحقيق النسب المالية الأساسية أو المقاييس غير المالية.

و يمكننا توضيح فكرة نظام بطاقة قياس الأداء المتوازنة بالمحاور الأربعة بالشكل رقم (2−1) :

الشكل رقم(2-1) يبين نظام بطاقة قياس الأداء المتوازنة من خلال المحاور الأربعة الرئيسية



المصدر : (Kaplan , 2002)

محور العمليات الداخلية (Internal Business Process Perspective)

يركز هذا المحور على العمليات الداخلية التي تعزز كل من محور الزبائن بخلق قيمة للزبائن و المحور المالي بزيادة دخل المنظمة . و تحديد الحلقات التي سوف تحسن الأهداف و

يساعد على معالجة الانحرافات و تطوير الأداء و العمليات الداخلية سعياً لإرضاء الزبائن) Foster , Datar , Horngren , 2000)

و من أهم المقاييس المستخدمة لمراقبة أداء العمليات الداخلية هي (مصاريف إدارية / العوائد الكلية ، معدل الوقت اللازم لاتخاذ القرار , سعة نظم المعلومات).

يمكن القول إن كفاءة المنظمة تحدد بكفاءة أداء العمليات الداخلية بها، فكل نوع من أنواع المدخلات والمخرجات توجد عملية تهدف إلى تحويل هذه المدخلات إلى المخرجات المناسبة، وبالتالي فلا بد من اقتناع العاملين بالمنظمة بأهمية العمليات وحتمية تنفيذها بأقصى درجات الكفاءة والفاعلية.

وتمثل العمليات الداخلية مجموعة النشاطات التي تعطي المنظمة ميزة تنافسية في السوق (Kaplan&Atkinson, 1998) إذ إن العمليات الداخلية التي تحددها الإدارة تنطلق من بعد العملاء بشكل رئيس، وذلك لأ ن إيصال القيمة إلى العميل وبالتالي الحصول على رضاه، وولائه والاحتفاظ به يحتاج إلى تقديم الشركة للسلعة أو الخدمة حسب المواصفات التي تحق الإشباع للمستهلك ، وبالتالي يتحقق لديه قيمة نتيجة التعامل مع الشركة، لذلك فإن البراعة في أداء العمليات الداخلية ستتحول إلى العميل (Kaplan & Norton, 1996).

محور التعلم والنمو (Learning and Growth Perspective)

يضمن محور التعلم و النمو للمنظمة قدرتها على التجديد في المدى البعيد و هو الشرط الأساسي للبقاء, و يهدف هذا المحور إلى توجيه الأفراد نحو التطوير و التحسين المستمر الضروري للبقاء . ويجب أن تسعى المنظمة ليس فقط لتطوير الخبرة لمعرفة و فهم حاجات الزبون المرضية و لكن أيضاً لخلق قيمة للزبون في الوقت الحاضر Olve , Roy, Wetter, 2000).)

و من المقاييس المستخدمة لمراقبة التعلم و النمو هي (مصاريف البحث والتطوير , مصاريف تطوير نظم المعلومات , ساعات البحث و التطوير, موارد البحث و التطوير /الموارد الكلية , الاستثمار في البحث ,الاتصال المباشر مع الزبون/ سنة , مؤشر رضا الزبون.

وهنا يمكننا التنويه بأن هذه المحاور هي محاور أساسية وأكثر استخداماً في العديد من المنظمات و لكن تستطيع المنظمة تحديد محاور أخرى و ذلك حسب طبيعة عملها , فيمكن مثلاً إضافة محاور أخرى كالابتكار و البحث و التطوير و البيئة والمجتمع .

2-2 الدراسات السابقة

2-2-1 الدراسات العربية

دراسة القيسي (2005) بعنوان " مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة. إذ أجريت الدراسة على عينة تكونت من (410) أفراد من جميع المديرين ورؤساء الأقسام في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أنظمة المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة جاءت على مستوى عال من الكفاءة ولكل المجالات. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطيه إيجابية دالة إحصائيا بين مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الإداري في هذه الجامعات.

دراسة الحياصات (2006). بعنوان " معايير قياس كفاءة وفاعلية اســتراتيجية إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر المديرين".

هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة وفعالية استراتيجيات إدارة الموارد البشرية فــي المؤسسات الصحفية الأردنية والمتمثلة في تخطيط الموارد البشرية والاختيار والتعيين وتقيــيم أداء العاملين وتدريب العاملين وعلاقتها بالأداء المؤسسي. إذ تكوّن مجتمع الدراسة مــن (21) مؤسسة صحفية، اختير منها (4) مؤسسات صحفية وهي المؤسسات التي عدد العــاملين فيهــا (50) عاملا فأكثر.

وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين كفاءة وفعاليــة تخطــيط المــوارد البشرية في المؤسسات الصحفية الأردنية وأدائها المؤسسي، ووجود علاقة إيجابية بــين كفــاءة وفعالية استراتيجيات تقييم أداء العاملين في المؤسسات الصحفية الأردنية وأدائهــا المؤســسي، بالإضافة إلى وجود علاقة إيجابية بين كفاءة وفعالية استراتيجيات تــدريب العــاملين وأدائهــا المؤسسي.

دراسة الكساسبة (2007) بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية أداء مؤسسة المناطق الحرة الأردنية خلال الفترة 1996-2005 من خلال الوقوف على واقــع تكنولوجيــا المعلومات المستخدمة في مؤسسة المناطق الحرة والتغير فيها خلال السنوات 1996-2005، و الكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الأداء.

وعرف الباحث من خلال دراساته السابقة الأداء المؤسسي بأنه مدى قدرة المنظمة في التفاعل مع بيئتها الداخلية والخارجية، وذلك فيما يتعلق بحصولها على مواردها المختلفة وكفاءة عملياتها الداخلية وإنتاج منتجات مطلوبة من قبل المجتمع.

واستنتج الباحث بأن أداء المؤسسات ذو أبعاد متعددة ويتم الحكم عليه من قبل أطراف عديدين من داخل المؤسسة وخارجها ولذلك يتطلب الرجوع إلى مؤشرات أكثر شمولية ليتم من خلالها الحكم على الأداء الكلي للمؤسسة، واستنتج أيضاً من أهمية استخدام مؤشرات قياس الفعالية لقياس الأداء المؤسسي.

دراسة الرشايدة (2007) بعنوان " مفهوم الأداء المؤسسي المتميز لدى القادة التربويين في إقليم الجنوب وبناء نموذج تقييم".

هدفت الدراسة إلى تعرف درجة معرفة القادة التربويين في إقليم الجنوب بمفهوم الأداء المؤسسي المتميز، ودرجة تأثر تلك المعرفة بمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة التربوية وموقع العمل، ومن ثم تطوير أنموذج تقييمي في ضوء استجابات أولئك القادة في ضوء الاتجاهات الإدارية الحديثة. وقد تكونت عينة الدراسة من (218) من مديري التربية والمديرين الفنيين والإداريين، ورؤساء الأقسام والمشرفين التربويين، و (181) من مديري ومديرات المدارس في إقليم الجنوب للعام الدراسي (2006/2005 م).

وأشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة معرفة القادة التربويين في إقليم الجنوب بمفهوم الأداء المؤسسي المتميز كانت عالية، وأن أعلى استجابة لهم فيما يتعلق بأبعاد مفهوم الأداء المؤسسي المتميز كانت بعدي إدارة الموارد والتخطيط الاستراتيجي، فيما كانت أدنى استجابة لهم على بعدي المبادرات الإبداعية والمساءلة والشفافية.

دراسة الداود (2008) بعنوان " بناء تصور مقترح لتقويم أداء إدارات التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة إلى إنجاز عمل رئيس يتمثل في بناء تصور مقترح لتقويم أداء إدارات التربية والتعليم في المملكة، كما سعت الدراسة إلى التعرف على واقع تقويم الأداء المؤسسي لإدارات التربية التعليم في المملكة العربية السعودية، وتحديد المعايير الرئيسية التي يشتمل عليها التصور المقترح لتقويم الأداء. ولأغراض الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من مديري التربية والتعليم وعددهم (42) مديراً، وأعضاء هيئة التدريس وعددهم (32) عضواً، ومسئوولي وزارة التربية والتعليم وعددهم (14) مديراً عاماً. وقد توصلت الدراسة إلى أن إنجاز عمل رئيس يتمثل في بناء تصور مقترح لتقويم أداء إدارات التربية والتعليم في المملكة يشتمل على مجموعة من المعايير الرئيسية والفرعية ومؤشرات لتقويم المعايير الفرعية.

دراسة اللوزي (2008) " تحقيق تجريبي للعوامل المؤثرة على نجاح تطبيق أنظمة تخطيط موارد المنظمة في الأردن ".

هدفت الدراسة إلى تحديد عوامل النجاح الحرجة عند تطبيق أنظمة موارد المنظمة من خلال إجراء هذه الدراسة على عينة مشغلي الشبكات والاتصالات الخلوية وتوضيح المخاطر والتحديات الأساسية التي تواجه مختلف الشركات عند تطبيق أنظمة تخطيط موارد المنظمة .

واستنتج الباحث إلى أنه هناك عوامل داخل المنظمة مثل (انسجام إستراتيجية الشركة وإجراءات العمل الموجودة مع أنظمة (ERP) ، قواعد إدارة التغير، دعم والتزام الإدارة العليا، قواعد إدارة المشاريع، دعم واحتواء المستخدمين النهائيين، الدعم التقني وأن هنالك

عوامل مؤثرة خارج المنظمة مثل دعم المستشارين الخارجيين ودعم عملية اختيار بـــائعين أو مزودي أنظمة تخطيط موارد المنظمة.

دراسة دروزة (2008) بعنوان " العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعمليتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي – دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة كما وردت في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء المؤسسي والشفافية (الاحتياجات المعرفية، الوعي والالتـــزام المعرفي، الاتصالات الداخلية والخارجية)، وعمليات إدارة المعرفة (التشخيص، التوليد، الخزن، التوزيع، التطبيق) وأثر هذه العلاقة على تميز الأداء المؤسسي في وزارة التعليم العالي الأردنية، كما هدفت في البحث في الأداء المؤسسي من حيث المداخل والمقاييس. ولأغراض الدراسة تـــم توزيع استبانة على عينة من الموظفين بلغ عددهم (300) موظف. وقد خلصت الدراســـة إلـــى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وعمليات إدارة المعرفـــة وتميـــز الأداء المؤسسي.

دراسة حسان(2010) بعنوان " العوامل الحرجه في نجاح تطبيق نظام تخطيط مـــوارد المنظمة دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية الأردنية التي طبقت نظام Baan LN ".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم العوامل المذكورة في دراسات سابقة والتي كان لها الأثر في نجاح أو فشل تطبيق ال ERP.أيضا انطلقت هذه الدراسة من أن المفارقة الكبيرة بين منافع ومخاطر النظام التي خلقت الحاجة لدراسة عوامل نجاح أو فشل تطبيق هذا النظام.

فكانت المنافع من وجهة نظر الباحثة تحقيق أعلى المستويات في خدمة جميع عمليـــات الشركة في نظام واحد وربطها بقاعدة معلومات مركزية،مما حسن بالتالي دقة وسرعة انتقـــال وتبادل المعلومات بين مستخدمي هذا النظام.

فذكرت مخاطر النظام بأنها تنحصر في:

1-الكلفة العالية.

2-نسبة الفشل العالية بما يزيد على 90%.

وقد توصلت الدراسة بعد تحليل النتائج باستعمال اختبار T-test الى وجود علاقة بين العوامل الادارية، المشروع والتنظيمية المدروسة ونجاح تطبيق النظام.بينما وجد من خلال استخدام اختبار الانحدار المتعدد المتدرج ان العوامل التنظيمية هي الأهم.

دراسة جبر وصنوبر (2010) بعنوان " الأخلاقيات الإدارية وأثرها في الأداء المؤسسي"

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مراحل تطور أخلاقيات الإدارة بمراحلها الثلاث، وهي المرحلة قبل التقليدية، والمرحلة التقليدية، والمرحلة الحديثة، وتحديد العلاقة بين هذه المراحل وأثرها على الأداء المؤسسي. حيث أجريت الدراسة على عينة تكونت من (36) شركة من الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الإدارة قبل التقليدية والتقليدية والأداء المؤسسي، في حين أشارت إلى وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الإدارة الحديثة والأداء المؤسسي.

دراسة بركات (2011) بعنوان " قياس أثر تطبيق تخطيط موارد المنشأة على العائد على الاستثمار في الشركات الصناعية السعودية- دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة السعودية".

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر مستوى تطبيق أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) على العائد على الاستثمار المحقق لدى الشركات الصناعية المساهمة العامة السعودية، ولقياس مستوى تطيق أنظمة تخطيط موارد المؤسسة تم تصميم استبانة وزعت على الشركات الصناعية المدرجة أسهمها في بورصة السعودية، كما جمعت البيانات اللازمة

باستخدام البيانات المالية المنشورة عن هذه الشركات لعام (2010). وبينت الدراسة وجــود أثر لمستوى تطبيق أنظمة تخطيط موارد المؤسسة بمكوناته الأربعة مجتمعة على العائد على الاستثمار في الشركات الصناعية المدرجة بسوق السعودية المالي.

2-2-2 الدراسات الأجنبية

دراســة (Clemmons, 2005) بعنــوان "The Impact of Information Technology on Organizations: A Study of Enterprise Resource Planning System Influences on Job Design and Organizational Culture"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين خصائص الوظيفة المترقبة وخــصائص بيئــة تكنولوجيا المعلومات قبل وبعد استبدال نظام المعلومات التقليدي بنوع جديد من نظم المعلومات يشار إليه بأنظمة تخطيط موارد المنظمة أو نظم تخطيط موارد المنظمة. إذ أجريــت الدراســة على عينة تكونت من (130) عاملا في منظمتين كبيرتين.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن نظام تخطيط موارد المنظمة عملت على إدخال عناصــر جديدة في بيئة العمل أسهمت في تغيير تصور العاملين إلى خصائص تصميم الوظيفــة وأبعــاد ثقافة المنظمة، كما وخلصت إلى أن تنفيذ نظم تخطيط موارد المنظمة يسهم في دعم ســلوكيات الثقافة التنظيمية وخصائص الوظيفة.

دراســة (Nicolaou & Bhattacharya, 2006) بعنــوان "Organizational performance effects of ERP systems usage: The impact of post-implementation changes"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم تخطيط مــوارد المنظمــة علــى الأداء المؤسسي، كما هدفت إلى الكشف عن أثر الأداء المالي طويل الأجل على إصــدارات أنظمــة تخطيط موارد المنظمة، وتعزيزاتها وترقياتها وتحويلاتها بالنسبة للشركات التي قامــت بتبنــي

استخدام أنظمة تخطيط موارد المنظمة. وقد تم تعزيز هذه الدراسة باستخدام خليط مـــن نتـــائج الدراسات التي عنيت باختبار الآثار المالية لنظم تخطيط موارد المنظمة. أجريت الدراسة على عينة تكونت من (247) شركة في نيكولاو ، وأشارت النتائج إلى أن التغييرات اللاحقة في نظم تخطيط موارد المنظمة تساعد في العادة في حل قضايا التنفيذ التي تؤثر على استخدام ونجـــاح استخدام نظم تخطيط موارد المنظمة. كما تشير النتائج إلى ضرورة زيـــادة وعـــي المنظمـــات بأهمية أنظمة تخطيط موارد المنظمة وأثرها على فاعلية أداء وسير العمليات فيها، إذ أن ذلـــك يساعد المنظمة في تحقيق قدر أكبر من الأهداف مقارنة بغيرها.

دراسة (Velcu, 2007) بعنوان "Exploring the effects of ERP systems on organizational performance: Evidence from Finnish companies"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر نظم تخطيط موارد المنظمة على الأداء المؤسسي فـــي الشركات الفرنسية، بالإضافة إلى اختبار أثر التغيرات الحاصلة على عمليات الأعمال على هذه الأنظمة. أجريت الدراسة من خلال عقد (14) مقابلة في شركات فرنـــسية متوســـطة الحجـــم تستخدم أنظمة تخطيط موارد المنظمة بهدف قياس مزايا استخدام هذه الأنظمة وتأثيرها على أداء المنظمة.

وخلصت الدراسة إلى التأكيد على العلاقة بين كيفية تحفيز مشاريع أنظمة تخطيط مـــوارد المنظمة وكيف يمكن للمزايا المتوقعة الناجمة عن هذه المشاريع مساعدة المنظمات التي تستخدم نظم تخطيط موارد المنظمة، كما أكدت الدراسة على ضرورة ضبط نظم تخطيط موارد المنظمة بهدف زيادة تأثيرها في رفع مزايا المنظمات التي تنفذ تظم تخطيط موارد المنظمة.

دراسة (Madapusi, 2008) بعنوان "Post-Implementation Evaluation of Enterprise Resource Planning (ERP) Systems"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أنظمة تخطيط موارد المنظمة، والعمل على تقييم مزايا الأداء الناجمة من حالات مختلفة لتنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة، كما سعت للكشف عن أثر عوامل النجاح الأساسية على عملية تطور نظام تخطيط موارد المنظمة. حيث تكونت عينة الدراسة من (900) شركة تنتمي لاتحاد الصناعة الهندية.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى تنوع مساهمات نماذج نظام تخطيط موارد المنظمة بمقاييس مختلفة للتغيرات في الأداء وفي مساهمة نظام تخطيط موارد المنظمة الكلي في إحداث التغييرات. كما وأشارت النتائج إلى أن مساهمات عوامل النجاح الأساسية مختلفة ومتنوعة وإلى أن نظام تخطيط موارد المنظمة الكلي يؤثر على النجاح الذي يتم تحقيقه من التطورات. إضافة إلى ذلك فقد خلصت الدراسة إلى أن الشركات التي تهتم بعوامل النجاح خلال عملية تنفيذ تخطيط موارد المنظمة تحقق مزايا أداء أكبر مقارنة بالشركات التي تركز على عوامل النجاح خلال التطور التمهيدي لنظام تخطيط موارد المنظمة.

دراسة (Eetzady, 2008) بعنوان "The Impact of ERP Investments on Organizational Performance"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة على الأداء المؤسسي من خلال قياس أثر أنظمة تخطيط موارد المنظمة على الأداء المالي للشركات العامة خلال فترة أربع سنوات. إذ أجريت الدراسة على عينة تكونت من (158) شركة تابعة للقطاع الحكومي في الأمم المتحدة، وتم تقسيم المشتركين في هذه الدراسة إلى مجموعتين، المجموعة الأولى تتألف (79) شركة من شركات القطاع العام التي تبنت استخدام أنظمة تخطيط موارد

المنظمة، في حين تكونت المجموعة الثانية من (79) شركة من شركات القطاع العام التي لم تتبنّ استخدام أنظمة تخطيط موارد المنظمة.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة في الأداء المالي بين الشركات المستخدمة لأنظمة تخطيط موارد المنظمة والشركات التي لا تستخدمها. كما أسهمت الدراسة في تطوير عمليات اتخاذ القرار وضبط التوقعات المرتبطة بأنظمة تخطيط موارد المنظمة أثناء عملية شراء أنظمة تخطيط موارد المنظمة.

دراسة (Ashim Raj, 2008) "Impact Of ERP Systems On Small And Mid Sized Public Sector Enterprises"

اتفق الباحث مع من سبقوه بالفوائد الناتجة عن تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة داخل المؤسسات وصنفها إلى آثار ملموسة مثل تحسين الإنتاجية، وتخفيض كلف التكنولوجيا المستخدمة وتخفيض تكاليف الشراء وتحسين إدارة النقدية في المنظمة. وآثار غير ملموسة مثل تحسين إجراءات العمل، خفض الكلف، المرونة، والعالمية.

وتوصل الباحث إلى أن متبني هذه الأنظمة يتميزون بأعلى أداء مقارنة بمجموعة واسعة من غير المتبنين لهذه الأنظمة، وأن المخاطر المتوقعة لم تتجاوز الحد المتوقع.

دراسة (Alexander, 2009) بعنوان "A Case Study Exploring The Effectiveness of ERP Integration Towards Managerial Performance"

هدفت الدراسة إلى تقييم فعالية أنظمة تخطيط موارد المنظمة وتحديد الأثر الذي قد يحصلون عليه على الأداء الإداري في البيئات الصناعية. كما هدفت للكشف عن أهمية هذه الأنظمة للمديرين وأنشطة الأعمال. أجريت الدراسة على عينة تكونت من (20) إلى (40) مديراً ومشرفاً، كما تألفت العينة من خمسة مشتركين من المجال الصناعي، (3) من قسم المحاسبة، و(4) من المشتريات، (3) من الجودة، و (5) من الهندسة.

وخلصت الدراسة إلى أن التغييرات في أنظمة المعلومات قد عجلت في أحداث أثر مباشر على التخطيط والبيئة ومهارات المدير والقيادة وفاعلية النظام وعلى قدرة المديرين على أداء مهماتهم بما يتماشى مع رضا الموظف. كما خلصت الدراسة إلى رفع مستوى فهم المديرين وإدراكهم لفاعلية استخدام نظم تخطيط موارد الأنظمة وأثرها على أداء الموظف وولائه وشعوره بالرضا.

دراسة (Morris, 2009) بعنوان "Measuring the Impact of Enterprise Resource Planning (ERP) Systems Through the Prism of Accounting Theory"

هدفت الدراسة إلى قياس أثر فاعلية نظم تخطيط موارد المنظمة من خلال منظور نظرية المحاسبة، بالإضافة إلى الكشف عن أثر نظم تخطيط موارد المنظمة على المكاسب الإدارية، قيمة المساهمة، والضوابط الداخلية على المعلومات المالية. أجريت الدراسة على عينة تكونت من (147) شركة تمثل (33) صناعة تعمل على تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة بين (1994- 2003).

خلصت الدراسة إلى أن نظم تخطيط موارد المنظمة تملك تأثيرا محدودا على المكاسب الإدارية أو قيمة المساهمة في حين تملك أثرا إيجابيا على الضوابط الداخلية الخاصة بالمعلومات المالية. إذ من شأن هذه النتائج أن تسهم في البحوث والدراسات ذات الصلة بأنظمة المعلومات والمحاسبة، كما يمكن أن تزيد من إدراك المديرين لأهمية توظيف وتنفيذ نظم تخطيط موارد المنظمة في مؤسساتهم وأثرها على فاعلية أداء هذه المؤسسات.

دراسة (Dickover, 2009) بعنوان "Interdependence and Differentiation: Evaluating a Structured Equation Model For Enterprise Resource Planning System Business Impact Using a Public Sector Environment"

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر فاعلية نظم تخطيط موارد المنظمة على نجاح سير العمل في بيئة القطاع العام. كما سعت الدراسة إلى تعزيز وتكرار نموذج المعادلة المهيكلة للتكاليف والمزايا الناجمة عن تنفيذ نظم تخطيط موارد المنظمة. إذ استهدفت هذه الدراسة مستخدمي نظام تخطيط موارد المنظمة في منظمتين حكوميتين رئيسيتين في الأمم المتحدة، إذ تم توزيع ما يقارب الألف استبيان على عينة الدراسة.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين المستويات العالية من الترابطات وأثار العمل الإيجابية الناتجة عن تنفيذ تخطيط موارد المنظمة، في حين أن المستويات العالية من الاختلافات ترتبط بآثار العمل السلبية. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن سمة العمل الأكثر أهمية تتضح كعوامل مساهمة في نجاح أو فشل تنفيذ تخطيط موارد المنظمة.

دراسة (Gibbs, 2010) بعنوان "Evaluating User Participation And User Influence in An Enterprise System"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة المحتملة بين كل من مشاركة المستخدم، أثر المستخدم، ورضا المعلومات مع بيانات الموارد البشرية في نظام تخطيط موارد المنظمة. استخدمت الدراسة المنهج التحليلي وذلك بذكر عدد من الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة. وقد أجريت الدراسة على عينة تكونت من (20) موظف موارد بشرية لتخطيط موارد المنظمة.

وقد خلصت الدراسة إلى أن أنظمة تخطيط موارد المنظمة عبارة عن نظام معقد ذي مغزى تعليمي، يمكن للمشتركين فيه المشاركة منذ البداية والمساعدة في بناء المعرفة والخبرات، كما ينبغي منحهم القدرات التي تمكنهم من اتخاذ القرار. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بارزة بين المشتركين المستخدمين ورضا مستخدمي المعلومات، إلا أن هناك حاجة إلى بذل الجهد اللازم لضمان المشاركة الناجحة لمستخدمي مشروع أنظمة تخطيط موارد المنظمة.

دراسة (Yousef, 2010) بعنوان "Critical Success Factors in Enterprise Resource Planning (ERP) Systems Implementation"

هدفت الدراسة إلى تعزيز الوعي بأهمية نظم تخطيط موارد المنظمة في المنظمات الأردنية، واختبار الصعوبات التي تواجه عملية تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة في هذه المنظمات، بالإضافة إلى الكشف عن العوامل التي تؤدي إلى نجاح أو فشل نظم تخطيط موارد المنظمة، وأخيرا اختبار وتحليل أثر هذه العوامل على تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المنظمة. ولأغراض الدراسة فقد تكونت العينة من ثلاث شركات فقط تعمل على تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة في الأردن.

وقد خلصت الدراسة إلى فاعلية تنفيذ نظم تخطيط موارد المنظمة على تكنولوجيا المعلومات، إذ تمكنت تكنولوجيا المعلومات باستخدام هذه الأنظمة تحقيق مستويات أعلى في خدمة جميع عمليات الشركة في نظام واحد وربطها بقاعدة معلومات مركزية، مما حسن بشكل كبير سرعة ودقة انتقال المعلومات بين مستخدمي هذا النظام. كما أشارت النتائج إلى العقبات التي تواجه تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة والمتمثلة في الكلفة العالية ونسبة الفشل العالية.

دراسة (Galani et al., 2010) بعنوان "The Impact of ERP Systems on Accounting Processes"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر نظم تخطيط موارد المنظمة على عمليات المحاسبة إثر التغيرات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات وبيئة الأعمال والعولمة والتحرير وأثرها على سير العمليات في المنظمة. إذ ركزت هذه الدراسة على عينة تكونت من (30) شركة من الشركات اليونانية التي تستخدم نظم تخطيط موارد المنظمة، مشيرة إلى سبب استخدام الشركات اليونانية لهذه النظم، ومزايا هذه النظم وأثر تنفيذها على استخدام ممارسات المحاسبة الحديثة.

وخلصت الدراسة إلى أن تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمة يسهم في تطوير تدفق المعلومات، خفض التكلفة، وخلق روابط مع الممولين، بالإضافة إلى تقليل وقت تلبية احتياجات المستهلك. كما وأشارت النتائج إلى توفير نظم تخطيط موارد المنظمة لمستويات أعلى من تكامل المعلومات، ومرونة في الوصول إلى المعلومات، إلا أنها تملك تأثيرا منخفضا على تطبيقات المحاسبة الحديثة.

دراسة (Garg, 2010) بعنوان "Impact of Enterprise Resource on Organizational Productivity in an Information Planning Technology Organization".

انطلقت هذه الدراسة من مشكلة انه كيف للشركات أن تقدم تكنولوجيا متقدمة لمستخدمي الأنظمة وذلك لتحسين الإنتاجية والكفاءة وقد ذكر الباحث العوامل الأساسية التي لا بد من توافرها في الشركة لتدعم تطبيق نظام التخطيط لموارد المنظمة مثل: دعم الإدارة، الهيكل التنظيمي للمنظمة، تشارك المعلومات، ثقافة المنظمة، تحسين الإجراءات، وتحقيق إشباع ورضا الموظفين والزبائن.

وأظهرت النتائج في هذه الدراسة أن تنفيذ تطبيق صحيح لأنظمة تخطيط موارد المنظمة قد زادت من قدرات وإنتاجية المنظمات التي استثمرت في مثل هذه النظم. وأنه عند الالتزام بالمبادئ كما سماها الباحث – أو العوامل المذكورة في بداية ملخص هذه الدراسة فإنها ستقدم ميزة إيجابية للمنظمة والموظفين والزبائن بسبب الأداء العالي وتعزيز التعاون ما بين إنتاجية المنظمات وسلوكها من خلال الأقسام الداخلية ومجموعات العمل.

دراسة (Tsai et al., 2010) بعنوان "A Study of the Impact of Business Process on the ERP System Effectiveness".

هدفت الدراسة إلى البحث في كل من الأثر و العلاقة بين إعادة هندسة إجراءات العمل وأداء أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP) داخل المؤسسة وبيان أهمية الدور الأساسي الذي تلعبه إعادة هندسة الإجراءات في نجاح تنفيذ لنظام تخطيط موارد المنظمة .

يأتي دور نظام تخطيط موارد المؤسسة بقدرته على توفير تكامل لإجراءات العمل داخل المنظمة بالإضافة إلى إكساب المؤسسة ميزة تنافسية وتحسين الإنتاجية، وإشباع متطلبات الزبائن، وزيادة مقدرتها على الاستجابة السريعة. أيضاً من فوائد تطبيق نظام تخطيط موارد المنظمة هو تقليل الوقت اللازم لإجراء العمليات، تحسين كفاءة تدفق المعلومات، توليد سريع للمعلومات المالية. أيضاً يمكن المديرين من التحكم في جميع العمليات مما يؤدي إلى تسريع عملية اتخاذ القرار.

أما بالنسبة لمقاييس فعالية أنظمة تخطيط موارد المنظمة والتي اعتمدت عليها في بحثي تنحصر بالآتي: جودة النظام، والمعلومات، ورضاء المستخدمين.

دراسة (Huang, 2011) بعنوان "The Impact of ERP Implementation on Organizational Capabilities and Firm Performance"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المنظمة على استراتيجية الأعمال في المنظمة وعلى القدرات التنظيمية التي تعزز بدورها الأداء المؤسسي للمنظمة. كما وتسعى الدراسة إلى اختبار أثر استراتيجية الأعمال والقدرات التنظيمية على العلاقة بين تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المنظمة والأداء المؤسسي. إذ أجريت الدراسة على عينة تكونت من (400) شركة تم جمع البيانات الثانوية منها.

وخلصت الدراسة إلى أن تنفيذ أنظمة تخطيط موارد المنظمة يملك أثرا إيجابيا عندما تستخدم المنظمة وتعمل على توظيف استراتيجية عمل مكتشفة، إذ تفيد هذه الاستراتيجية في تعزيز قدرة المنظمة على تحقيق القدرات التنظيمية كما وتتيح للشركة تحقق مستوى أعلى من

الأداء المالي. كما أشارت النتائج إلى أن أنظمة تخطيط موارد المنظمة لا تعمل فقط على ضبط التكلفة وإنما أيضا يدعم تصور المنتج، ويعمل على بناء منتجات جديدة مبتكرة تتمتع بالكفاءة والفعالية اللازمة لتعزيز العائد على الأصول.

2-3 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تُعد هذه الدراسة من أولى الدراسات على حد اعتقاد الباحثة التي تدرس نظام تخطيط موارد المنظمة ERP في أمانة عمّان الكُبرى والتي تُعد من أكبر المؤسسات الخدمية في الأردن والتي تخدم قطاعات متنوعة من المجتمع. يُعدّ هذا المشروع أي مشروع تنفيذ نظام تخطيط الموارد ERP في أمانة عمان الكبرى الأضخم بين المشاريع التي تم تنفيذها بين المؤسسات الحكومية في الأردن إذ غطّى هذا المشروع جميع قطاعات الأعمال في أمانة عمان الكبرى على خلاف ذلك مع المؤسسات الأخرى التي نفذّت النظام على أجزاء من هذه القطاعات مثل قطاع المالية أو قطاع المشاريع أو المشتريات واللوازم ، وإضافة إلى ذلك تطرقت هذه الدراسة إلى توضيح الأبعاد التي تشكل قوام فاعلية هذا النظام-ERP من خلال الاطلاع و البحث في مصادر المعرفة من دراسات سابقة وأبحاث ومقالات نُشرت في هذا الموضوع ، والتي أجمعت على تناول هذه الأبعاد كأبعاد لفاعلية أنظمة الERP (جودة المعلومات ، جودة النظام ، رضا المستخدمين) .

وتعتقد الباحثة بأن من المميزات لهذه الدراسة التفاعل الذي تم مع عينة الدراسة لجمع البيانات والنقاشات التي تمت حول تناول أبعاد جديدة في المستقبل تتم دراستها ولكن في منحى آخر يبحث مسببات فشل تطبيق أنظمة تخطيط موارد المنظمة في قطاعات الأعمال الأخرى أو أسباب تأخير تشغيل هذه الأنظمة في أمانة عمان الكبرى وأثرها على المنظمة .

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

3-1 المقدمة

انطلاقا من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها من آراء كافة الموظفين المستخدمين لنظام ORACLE ERP suite لتخطيط موارد المنظمة في الدائرة المالية في أمانة عمان الكبرى فرع المركز والبالغ عددهم 100 موظف كما هو موضح بالملحق رقم (2) ، ومن خلال الأسئلة التي تسعى الدراسة الحالية الإجابة عنها، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام الدراسة الميدانية، بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات،والذي يعتمد عمى دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، إن هذا المنهج لا يقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة وإنما يعمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

لذلك تقوم فكرة تصميم الدراسة على أساس إدارة جوهر مشكلة الدراسة، ومنهج الدراسة وكذلك أنموذجها وفرضياتها، ومنظورها الفكري، وطبيعة الحلول المتوقعة المفسرة للارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة، وتوثيق ما ذهبت إليه نتائج الدراسات السابقة اتفاقاً وتعميماً، أو قبولاً أو رفضاً.

وهكذا فالتصميم يحاور جوانب تهيئ سلامة الاختبار للأنموذج والفرضيات عملياً وسيتم إيضاحها تباعاً.

3-2 مجتمع الدراسة وعينتها :

يتكون مجتمع الدراسة من الدائرة المالية لأمانة عمان الكبرى/المركز الرئيس والبالغ عددهم (250) موظفاً كما هو موضح بالملحق رقم (2) ، أما عينة الدراسة فقد تكونت من الموظفين

المستخدمين لنظام Financial Oracle E–Business suite لتخطيط موارد المنظمة ، وتم اختيار مجتمع الدراسة وعينته على أساس أن فرع راس العين هو الفرع الوحيد الذي طبق مشروع نظام oracle لتخطيط موارد المنظمة وأن الدائرة المالية هي الدائرة الوحيدة التي انتهى تطبيق نظام الoracle فيها وتشغيله ، وبالتالي فإننا وبناءً على ذلك نستطيع قياس متغيراتنا والعلاقة بينها بدقة أكبر ، إذ جرى توزيع (100) استبانة والتي تعكس عدد المستخدمين الفعليين للنظام، وبلغ عدد الاستبانات المسترجعة والصالحة للتحليل الاحصائي لاستكمال بياناتها (96) استبانة .

والجدول رقم (3–1) يوضح المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس والعمر والمستوى التعليمي ، وطبيعة العمل ، وعدد سنوات العمل مع نظام ال Oracle ERP .

جدول (3–1) الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	%
الجنس	ذكر	61	63.5
	أنثى	35	36.5
	المجموع	96	100
العمر	26–35 سنة	54	56.3
	36– 45 سنة	29	30.2
	من 46 سنة فأكثر	13	13.5
	المجموع	96	100
المستوى التعليمي	دبلوم	28	29.2
	جامعي	62	64.6
	دراسات عليا	6	6.3
	المجموع	96	100
الموقع الوظيفي الحالي	مدير	3	3.1
	موظف	93	96.9

	المجموع	96	100
سنوات العمل مع نظام Oracle ERP	**أقل من 1 سنة**	3	3.1
	من1-3 سنوات	89	92.7
	من 4-5 سنوات	2	2.1
	أكثر من 5 سنوات	2	2.1
	المجموع	96	100

3-3 أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات :

لغرض الحصول على البيانات والمعلومات لتنفيذ مقاصد الدراسة ، تم اعتماد الأدوات الآتية:

1. المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من الدراسات، والمقالات، والرسائل الجامعية، والكتب

العلمية الأجنبية والعربية المتخصصة بموضوع الدارسة.

2. الاستبانة، وهي أداة قياس إدراكية تم الاعتماد في تصميمها بناءً على نتائج البحوث والدراسات في مجال الموضوع للحصول على البيانات الأولية اللازمة لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة؛ فقد اعتمد الباحث على متغيرات فاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة (جودة النظام ، جودة المعلومات ، رضا المستخدمين)المقترحة من قِبل ;Cedric,A.L. ,(2009) ; ;Garg,M.A.(2010)) Armstrong,B.R.(2005); Longinidis,P.A., Gotzamani,K.A.(2009); Rosemann, M.I and Wiese, J.E(1999)) بالإضافة إلى متغير تميز الأداء المؤسسي المقترحة من قِبل (Ababneh,R.A(2008); (الكساسبة ,2007)). وقد تم تصميم الاستبانة في ثلاثة أجزاء رئيسية وعلى النحو التالي:

(أولا) شمل القسم الأول متغيرات تتعلق بالخصائص الديمغرافية من خلال (5) فقرات ، والمتضمنة (الجنس ، العمر ، المستوى العلمي ، موقع الوظيفي الحالي ، عدد سنوات العمل مع نظام ال Oracle ERP) .

(ثانياً) شمل القسم الثاني متغيرات تتعلق بفاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة والمتضمنة (جودة المعلومات ، وجودة النظام ، ورضا المستخدمين) .

(ثالثاً) شمل القسم الثالث متغيرات تتعلق تميز الأداء المؤسسي والمتضمنة (كفاءة العمليات الداخلية ، و التعلم والنمو المؤسسي) .

لقد تم اختيار مقياس ليكرت likert الخماسي ، والسبب في ذلك أنه يُعد من أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته، إذ يشير أفراد العينة الخاضعة للإختبار على مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس الاتجاه المقترح ، وقد تُرجمت الاستجابات على النحو التالي:

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاأوافق	لا أوافق بشدة
(5) درجات	(4) درجات	(3) درجات	(2) درجات	(1) درجات

3-4 الأساليب الاحصائية المستخدمة :

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها قامت الباحثة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة والتي تتألف مما يلي :

1. اختبار معامل الثبات Cronbagh Alpha للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
2. أساليب الإحصاء الوصفي (الأوساط الحسابية ،التكرارات ، النسب المئوية) لمعرفة مستوى كل متغير.
3. الأساليب التحليلية (الانحدار المتعدد ، والإنحدار البسيط) .
4. معامل الارتباط لقياس نوع ودرجة العلاقة بين متغيرات الدراسة وذلك للدلالة رياضياً على قوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل (المسبب), وتتراوح قيمة هذا العامل ما بين (+1, -1) فإذا كانت قيمة المعامل تساوي صفراً فهذا يعني عدم وجود علاقة بين المسبب وتميز الأداء المؤسسي أما إذا كانت قيمة معامل الارتباط (+1) يعني

وجود ارتباط تام بمعنى إذا زاد المتغير المستقل (المسبب) يزيد المتغير التابع وبنفس النسبة أما إذا كانت قيمة معامل الارتباط (1-) فيعني وجود ارتباط تام سلبي بين المتغيرين, أي إذا زاد المتغير المستقل (المسبب) سوف يؤدي إلى انخفاض المتغير التابع والعكس صحيح .

5. one sample T- test .

3-5 صدق أداة الدراسة و ثباتها:

الصدق الظاهري لأداة الدراسة

لغرض قياس الصدق الظاهري في أداة الدراسة قامت الباحثة بعرض الاستبانة على مجموعة محكمين من ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في مجال تكنولوجيا المعلومات (ملحق1)، إذ حددوا مجموعة من الملاحظات اللغوية والمفاهيمية والشكلية أُخذت بعين الاعتبار .

ثبات أداة الدراسة

تم حساب معامل (Cornobach Alpha) لأبعاد الدراسة للتأكد من صلاحيتها للقياس حيث تكون القيم مقبولة عندما تكون ألفا أكبر أو تساوي (Alpha ≥ 0.60) من الناحية التطبيقية في الدراسات المتعلقة بالعلوم الإدارية و الإنسانية ، والجدول (3-2) يبين قيم ألفا لأبعاد الدراسة:

جدول (3-2) قيم معاملات ألفا لأبعاد الدراسة

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا
جودة المعلومات	3	0.74
جودة النظام	5	0.81
رضى المستخدمين	2	0.78
تميز الأداء المؤسسي	15	0.85
المتوسط الى الأداة ككل	25	0.79

حيث يبين جدول (3-2) أن متوسط قيم معامل ألفا لفقرات الاستبانة كان أكبر من (70%) حيث بلغ (79%) .

الفصل الرابع
مناقشة التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

4-1 المقدمة:

يهدف هذا الفصل بشكل رئيسي إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) .

4-2 عرض نتائج الدراسة

عرض النتائج المتعلقة بفاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة :

سؤال الدراسة الرئيس الأول

ما مدى تأثير فاعلية أنظمة تخطيط الموارد في أمانة عمان الكبرى من حيث (جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدمين) على تميز الأداء المؤسسي؟

أ- التعليق على عبارات فاعلية أنظمة تخطيط الموارد وفق بعد جودة المعلومات.

استعانت الباحثة بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة ومستوى التقيم لفقرات بُعد جودة المعلومات من التحليل الإحصائي وكما هي موضح بالجدول (4-1).

جدول(4-1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقيم لفقرات جودة المعلومات وفقاً لإجابات مستخدمي نظام oracle ERP في الدائرة المالية

جدول(4-1)

1. جودة المعلومات

التسلسل	العبارات	أهمية العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
1	المعلومات التي أحصل عليها من نظام الERP مفهومة	1	4.021	0.32	121.680	مرتفع
2	معدلات أخطاء نظام ال ERP بالحدود المقبولة	3	4.00	0.45	87.431	مرتفع
3	تغطي معلومات نظام الERP موضوعات مختلفة في العمل	2	4.01	0.37	106.265	مرتفع

المتوسط الحسابي العام	**4.01**

يشير الجدول(4-1) إلى تحليل فقرات جودة المعلومات حسب إجابات مستخدمي النظام من الدائرة المالية حيث تروا‌حت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين(4.0-4.021) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام لهذا البعد والبالغ (4.01) إذ جاءت العبارة التي (تنص على أن **المعلومات التي أحصل عليها من نظام الERP مفهومة**) الأهمية الأولى وبمتوسط حسابي (4.02) وبإنحراف معياري(0.32) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام (4.01). في حين احتلت العبارة **معدلات أخطاء نظام ال ERP بالحدود المقبولة**، الأهمية الاخيرة وبمتوسط حسابي(4.00) وانحراف معياري(0.45) مقارنتة مع المتوسط الحسابي العام(4.01) لبعد جودة المعلومات وبشكل عام فإن مستوى التقيم للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات كان مرتفعاً.

ب- التعليق على عبارات فاعلية أنظمة تخطيط الموارد وفق بعد جودة النظام.

استعانت الباحثة بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة ومستوى التقيم لفقرات بُعد جودة النظام من التحليل الإحصائي وكما هي موضح بالجدول (4-2).

جدول(4-2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقيم لفقرات جودة النظام وفقاً لإجابات مستخدمي نظام oracle ERP في الدائرة المالية

جدول(4-2)

2. جودة النظام

التسلسل	العبارات	أهمية العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
1	معلومات نظام الERP مفيدة لاتخاذ القرارات المختلفة	4	3.8854	0.55951	68.041	مرتفع
2	يتميز نظام الERP بمرونة كافية تتجاوب مع التغييرات المطلوبة حسب مقتضى أنشطة الأعمال	3	3.8958	0.53270	71.656	مرتفع
3	يتميز نظام الERP بقدرته على	5	3.8021	0.59152	62.978	مرتفع

	تلبية حاجات العاملين المختلفة					
4	يوفر نظام الERP المعلومات بالوقت المناسب دون تأخير	**2**	3.9063	0.58180	65.785	**مرتفع**
5	يمتاز نظام الERP بسهولة الإستخدام	**1**	4.0729	0.44117	90.456	**مرتفع**
	المتوسط الحسابي العام		3.9125			

يشير الجدول(4-2) إلى تحليل فقرات جودة النظام حسب إجابات مستخدمي النظام من الدائرة المالية إذ تر واحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين(3.8021-4.0729) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام لهذا البعد والبالغ (3.9125) إذ جاءت العبارة (يمتاز نظام الERP بسهولة الإستخدام) الأهمية الأولى وبمتوسط حسابي (4.0729) وبإنحراف معياري (0.441170) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام (3.9125). في حين احتلت العبارة (يتميز نظام الERP بقدرته على تلبية حاجات العاملين المختلفة) ، الأهمية الأخيرة وبمتوسط حسابي(3.8021) وانحراف معياري(0.591520) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام(3.9125) لبعد جودة النظام وبشكل عام فإن مستوى التقيم للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات كان مرتفعاً.

ج- التعليق على عبارات فاعلية أنظمة تخطيط الموارد وفق بعد رضا المستخدمين.

استعانت الباحثة بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة ومستوى التقيم لفقرات بُعد رضا المستخدمين من التحليل الإحصائي وكما هي موضح بالجدول (4-3).

جدول(4-3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية ومستوى التقيم لفقرات رضا المستخدمين وفقاً لإجابات مستخدمي نظام oracle ERP في الدائرة المالية

التسلسل	العبارات	أهمية العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معنوية t	مستوى التقييم
جدول(4-3) **3. رضا المستخدمين**						
1	وحدة تكنولوجيا المعلومات بالامانة توفر الحلول المناسبة للمشاكل التي قد تواجه مستخدم نظام ال ERP	**2**	3.46	0.85	40.100	**مرتفع**
2	العروض الإيضاحية التي شاركت بها أسهمت في تحسين استخدامي لنظام الERP	**1**	4.1	0.76	52.303	**مرتفع**
	المتوسط الحسابي العام		3.76			

يشير الجدول(4-3) إلى تحليل فقرات رضا المستخدمين حسب إجابات مستخدمي النظام من الدائرة المالية إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا البعد ما بين(3.46-4.1) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام لهذا البعد والبالغ (3.76) إذ جاءت العبارة (العروض الإيضاحية التي شاركت بها أسهمت في تحسين استخدامي لنظام الERP) الأهمية الأولى وبمتوسط حسابي (4.1) وبإنحراف معياري(0.76) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام (3.76). في حين احتلت العبارة (وحدة تكنولوجيا المعلومات بالأمانة توفر الحلول المناسبة للمشاكل التي قد تواجه مستخدم نظام ال ERP) ، الأهمية الاخيرة وبمتوسط حسابي(3.46) وانحراف معياري(0.85) مقارنة مع المتوسط الحسابي العام(3.76) لبعد رضا المستخدمين وبشكل عام فإن مستوى التقيم للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات كان مرتفعاً.

4-3 اختبار فرضيات الدراسة

عملت الباحثة في هذا الجانب على اختبار فرضيات الدراسة، من خلال استخدام اختبار الانحدار البسيط والمتعدد لإيجاد الأثر بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، والتي شُكّلت على أساس مشكلة الدراسة و أسألتها ، وذلك كما يلي :

الفرضيه الرئيسة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة وفقا للأبعاد (جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدم) مجتمعة في تحقيق تميز الأداء المؤسسي لدى أمانة عمّان الكبرى عند مستوى دلالة (α ≥ 0 .05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من الأثر المحتمل لأبعاد فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة بأبعادها (جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدم) مجتمعة في تحقيق تميز الأداء المؤسسي لدى أمانة عمان الكبرى والجدول(4-4) يبين نتائج التحليل.

جدول(4-4) نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة مجتمعة على تميز الأداء المؤسسي

أبعاد فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة	جودة المعلومات	جودة النظام	رضا المستخدم
قيمة(BETA)	0.1	0.53	0.28

يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى (α ≥ .05).

معامل الارتباط (R) = 0.75   F المحسوبة = 38.24

معامل التحديد (R^2) = 0.60   Sig. مستوى الدلالة = 0.000

يلاحظ من الجدول(4-4) أثر أبعاد فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة (مجتمعة) كما هي موضحة بالجدول (4-4) في تحقيق تميز الأداء المؤسسي لدى أمانة عمّان الكبرى إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تحقيق تميز الأدء المؤسسي لدى أمانة عمان الكبرى إذ بلغ معامل الارتباط للأبعاد مجتمعة R(0.75) عند مستوى (α ≤ .05)، وهذا يثبت بأن هناك أثراً لهذه الأبعاد مجتمعةً في تحقيق الأداء المؤسسي لأمانة عمان الكبرى. أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.60) أيضاً, أي أن ما قيمته (0.60) من التغيرات في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي ناتج عن التغير في أبعاد فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في أمانة عمان الكبرى ، كما بلغت درجات التاثير β للأبعاد كما هي موضحة في الجدول(4-4) ، وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في أي بعد من أبعاد فاعلية أنظمة تخطيط الموارد يؤدي الى زيادة في تحقيق تميز الأداء المؤسسي لدى أمانة عمّان الكبرى بقيمة β والموجودة بنفس الجدول السابق ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة التي بلغت (38.24).

وهذا يؤكد رفض الفرضية الرئسية الأولى وتقبل البديلة والتي تؤكد

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة وفقا للأبعاد (جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدم) مجتمعة في تحقيق تميز الأداء المؤسسي عند مستوى دلالة (α ≤ .05).

الفرضية الفرعية الأولى :

H02 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة النظام في تحقيق تميز الأداء المؤسسي عند مستوى دلاله (α ≤ .05).

لاختبار هذه الفرضية تم إستخدام تحليل الانحدار البسيط من أجل التعرف إلى أثر جودة المعلومات في تحقيق تميز الأداء المؤسسي وقد استخدم (R^2) للتعرف إلى قدرة النموذج على تفسير الأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع وفقاً لهذا البعد، والجدول (4-5) يبين نتائج التحليل.

جدول(4-5) نتائج تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر جودة المعلومات في تحقيق تميز الأداء المؤسسي

البيان	(R) معامل الإرتباط	(R^2) معامل التحديد	(F) المحسوبة	(β) معامل الإنحدار	(DF) درجات الحرية	Sig مستوى الدلالة
أثر جودة المعلومات في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي	**0.57**	**0.33**	**44.1**	**0.57**	**1**	.000
					90	
					91	

يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى (α ≤ .05).

يلاحظ من الجدول(4-5) أثر جودة المعلومات في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة المعلومات في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي إذ بلغ معامل الارتباط R(0.57) عند مستوى (α ≤ .05) . أما معامل التحديد (R^2) فقد **بلغ** (**0.33**)، أي أن ما قيمته (0.33) من التغيرات في تميز الأداء المؤسسي ناتج عن التغير في جودة المعلومات لنظام تخطيط الموارد في أمانة عمان الكبرى ، كما بلغت درجة التأثير **β** (0.57) وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في جودة المعلومات يؤدي إلى زيادة في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي بقيمة (0.57) ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة التي بلغت (44.1) .

وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على :

وجود أثر ذي دلالة احصائية لجودة المعلومات في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq .05$).

الفرضية الفرعية الثانية:

H03 لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لجودة النظام في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq .05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط من أجل التعرف إلى أثر جودة النظام لنظام تخطيط موارد المنظمة في أمانة عمّان الكبرى وتحقيق تميز في الأداء المؤسسي فيها والجدول(4-6) يوضح نتائج التحليل.

جدول(4-6) نتائج اختبار أثر جودة النظام في تحقيق تميز الأداء المؤسسي

البيان	(R) معامل الإرتباط	(R^2) معامل التحديد	(F)	(β) معامل الإنحدار	(DF) درجات الحرية	Sig مستوى الدلالة
أثر جودة النظام في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي	0.70	0.50	86.1	0.7	1	.000
					90	
					91	

يكون التأثير ذا دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq .05$).

يوضح الجدول (4-6) أثر جودة النظام في تحقيق تميز الأداء المؤسسي، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة النظام في تحقيق تميز الأداء المؤسسي ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.70) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq .05$). أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.50),أي أن ما قيمته(0.50) من التغيرات في تميز الأداء المؤسسي ناتج عن جودة النظام لنظام تخطيط موارد المنظمة، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.70) . وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام في جودة النظام بدرجة واحدة يؤدي إلى زيادة في تحقيق تميز في الأداء

المؤسسي بقيمة(0.70) . ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (86.1) . وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية ، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة احصائية لجودة النظام في تحقيق تميز الأداء المؤسسي عند مستوى دلالة (α ≥ .05) .

الفرضية الفرعية الثالثة:

H04 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا المستخدم في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي عند مستوى دلالة (α ≥ .05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط من أجل التعرف إلى العلاقة بين أثر رضا المستخدم لنظام تخطيط موارد المنظمة (ERP) في أمانة عمان الكبرى وتحقيق تميز في الأداء المؤسسي والجدول (4-7) يوضح نتائج التحليل.

جدول(4-7) اختبار الانحدار البسيط لمعرفة أثر رضا المستخدم في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي

البيان	(R) معامل الإرتباط	(R^2) معامل التحديد	(F)	معامل (β) الإنحدار	(DF) درجات الحرية	Sig مستوى الدلالة
أثر رضا المستخدم في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي	0.51	0.26	31.25	0.51	1 90 91	.000

يكون التأثير ذا دلالة احصائية عند مستوى (α ≥ .05) .

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول(4-7) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرضا المستخدم في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.51) عند مستوى دلالة(α ≥ .05).,أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ (0.26),أي أن ما قيمته (0.26) من التغيرات في تميز الأداء المؤسسي ناتج عن رضا المستخدم لنظام ال(ERP) في أمانة عمان

الكبرى ، كما بلغت قيمة درجة التأثير **β** (0.51),وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في رضا المستخدم يؤدي إلى زيادة في تميز الأداء المؤسسي بقيمة (0.51), وما يؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (31.25).

وهذا يؤكد رفض الفرضية الفرعية الثالثة , وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا المستخدم في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq .05$).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

5-1 الاستنتاجات

هدفت الدراسة إلى طرح عدة تساؤلات وقدمت أيضاً فرضيات تعلقت بطبيعة التأثير بين متغيرات الدراسة، وتوصلت إلى عدة نتائج أسهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها . وتحاول الباحثة هنا الإشارة إلى أبرز هذه الاستنتاجات حيث بينت نتائج التحليل أن مستوى تأثير جودة المعلومات لنظام تخطيط موارد المنظمة (ERP) من قبل مستخدمي النظام كان له تأثير عالٍ بمتوسط حسابي بلغ (4.01) وبالمرتبة الأولى حسب الأبعاد المستخدمة وهذا يدل على أهمية جودة المعلومات المقدمة من النظام في استخدام النظام لكل من مستخدمي النظام وفي السياق ذاته أظهرت نتائج التحليل أن مستوى تأثير جودة النظام من قبل مستخدمي النظام كان له تأثير بمتوسط حسابي بلغ (3.91) وبالمرتبة الثانية حسب الأبعاد المستخدمة كما بينت نتائج التحليل أن تأثير رضا مستخدمين نظام تخطيط الموارد (ERP) كان له تأثير على تميز الأداء المؤسسي بمتوسط حسابي بلغ (4.02) وبالمرتبة الثالثة حسب الأبعاد المستخدمة وهو أقل الأبعاد أهمية لكنه ذو أهمية.

وكنتيجة فإن الدراسة أظهرت أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لفاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة وفقا للأبعاد (جودة المعلومات ، جودة النظام ، رضا المستخدمين) مجتمعة في تحقيق تميز الأداء المؤسسي عند مستوى دلاله (α ≥ .05) و وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة وفقا للأبعاد (جودة المعلومات ، جودة النظام ، رضا المستخدمين) كل بعد لوحده في تحقيق تميز في الأداء المؤسسي عند مستوى دلاله (α ≥ .05) .

(5-2):التوصيات

من خلال النتائج المستخلصة من هذه الدراسة, التي تم التوصل اليها من الإطار النظري للدراسة وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات تـم التوصـل الـى التوصيات التالية:

1. ضرورة الأخذ بعين الاعتبار أبعاد فاعلية أنظمة تخطيط الموارد التي تم تناولها في هذه الدراسة ومراعاتها لتحقيق الفائدة القصوى من هذا النظام .
2. ضرورة شمول جميع المناطق الخاضعة لأمانة عمّان الكبرى بتطبيق نظام ال Oracle ERP وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة من هذا النظام وأهمها هـو الاسـتغلال الأمثـل لموارد المؤسسة.
3. ضرورة تحسين قدرات المستخدمين لنظام الERP عن طريق عقـد دورات تدريبيـة متخصصة بشكل مستمر ، حتى يتم فهم أعمق لفوائد النظام وبالتالي استخدامه بـشكل أسهل وبمرونة أكبر.
4. ضرورة تطبيق مبدأ زيادة فاعلية مشاركة العاملين في صناعة القرارات مـن خـلال استخدامهم لنظام ال Oracle ERP.
5. ضرورة تفعيل مقدرة النظام على تسريع معالجة شكاوى ومقترحات العاملين .
6. ضرورة التزام وحدة تكنولوجيا المعلومات في أمانة عمّان الكبـرى بتـوفير الحلـول المناسبة للمشاكل التي قد تواجه مستخدمي نظام الOracle ERP .
7. و توصي الباحثة بعمل المزيد من الدراسات فيما يتعلق بفاعلية أنظمة تخطيط مـوارد المنظمة كون أن هذا النظام قد كلّف الأمانة موازنة عالية جدا عند تنفيذه .
8. كما وتوصي الباحثة بعمل دراسات جديدة أيضاً ولكن بأخذ أبعاد جديدة لفاعلية أنظمـة تخطيط الموارد ودراسة أثرها على أداء المنظمة – أمانة عمّان الكبرى – .

قائمة المصادر

المراجع العربية

1. بركات، عبد الله (2011). قياس أثر تطبيق تخطيط موارد المنشأة على العائد على الاستثمار في الشركات الصناعية السعودية- دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة السعودية-، *ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة.*

2. جبر، عرفات وصنوبر، داوود(2010). الأخلاقيات الإدارية وأثرها في الأداء المؤسسي، *ورقة بحثية*، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

3. حسان، شذى (2010). العوامل الحرجة في نجاح تطبيق نظام تخطيط موارد المؤسسة، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

4. الحياصات، خالد (2006). معايير قياس كفاءة وفاعلية استراتيجية إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في المؤسسات الصحفية الأردنية من وجهة نظر المديرين، *مجلة دراسات*، الجامعة الأردنية، المجلد (34) ، العدد (2).

5. الداود، خالد (2008). بناء تصور مقترح لتقويم أداء إدارات التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، *أطروحة دكتوراه غير منشورة*، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

6. دروزة، سوزان (2008) .العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة الشرق الأوسط.

7. الرشايدة، نايل (2007). مفهوم الأداء المؤسسي المتميز لدى القادة التربويين في إقليم الجنوب وبناء نموذج تقييم، *أطروحة دكتوراه غير منشورة*، الجامعة الأردنية.

8. الشلبي، فراس (2005). فاعلية نظام المعلومات الإدارية وفق علاقة مشاركة المستفيد بجودة تصميم النظام ، *أطروحة دكتوراه غير منشورة*، جامعة الموصل.

9. الطعامنة، محمد (2000). *تقويم الأداء المؤسسي: المفهوم والنموذج وأساليب تطور معايير الأداء*، معهد الإدارة العامة، عمان، الأردن، ورقة غير منشورة.

10. القيسي، علي (2005). مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة، *أطروحة دكتوراه غير منشورة*، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.

11. الكساسبة، وصفي (2007) دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي، *أطروحة دكتوراه غير منشورة*، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.

12. اللوزي، ايناس (2008) . تحقيق تجريبي للعوامل المؤثرة على نجاح تطبيق أنظمة تخطيط موارد المنظمة في الأردن، *رسالة ماجستير غير منشورة*، الجامعة الأردنية.

13. الهزايمة، أحمد (2009). دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية (دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد)،*مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، المجلد 25، العدد الأول.

الكتب:

14. أبو فارة، يوسف أحمد ، وآخرون (2009). الجودة والتميز في منظمات الأعمال ، ط1 .عمّان . مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

15. النعيمي، محمد عبد العال؛ صويص، راتب جميل؛ صويص، غالب جميل (2009). إدارة الجودة المعاصرة. مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات. عمّان. دار اليازوريالعلمية للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية:

1. Tsai, W., Chen, S., Hwang, E., & Hsu, J.. (2010). A Study of the Impact of Business Process on the ERP System Effectiveness. ***International Journal of Business and Management, 5*(9), 26-37.**
2. M. Lynne Markus, Sheryl Axline, David Petrie, & Sheryl Cornelis Tanis. (2000). Learning from adopters' experiences with ERP: problems encountered and success achieved. ***Journal of Information Technology, 15(4), 245-265***.
3. Alexander Cedric (2009). ***Case Study: Exploring the effectiveness of ERP Integration towards managerial performance***.(Doctoral dissertation), Capella university. Minneapolis, Minnesota, USA.
4. DELONE,H and MCLEAN,R(2003). The DeLone and McLean Model of Information systems Success: A Ten-Year Update**.** ***Journal of Management Information Systems, vol.19 , No.4 ,p 9-30* .**
5. Delone, W.H, & Mclean, E.(1992).Information system success: The Quest for the defendant variable**.** ***Information system research,V.3,N.1, P 60-95* .**
6. Garg, M.A.(2010). **Impact of Enterprise Resource Planning on Organizational Productivity in an Information Technology Organization**,(Unpublished Doctoral dissertation), Walden University.USA.
7. Kennerely, M.I. & Neely, A.N (2001). Enterprise Resource Planning: analyzing the Impact of Integrated Manufacturing Systems,12(2).
8. Alexander Cedric (2009). *Case Study:* **Exploring the effectiveness of ERP Integration towards managerial performance**.(Doctoral dissertation), Capella university. Minneapolis, Minnesota, USA.

9. Atiyyah,Hamid S.(1989).Determinants of computer system effectiveness in Saudi Arabian public organization, ***Int. Studies of Mgt. & Org., Vol.19 , N.2, PP 85-103.***

10. Klenke, Karin,(1992).Construct measurement in management information systems: A review and critique of user satisfaction and user involvement instruments". ***Information system. Vol.30 ,N.4 ,PP.325-348.***

11. Palanisamy, Ramaraj., &Sushil.(2001).Empirically testing the relationship between user involvement , information waste, and MiS Success. ***Journal of services Research. V.1, N,1 , April-September, PP 70-103.***

12. Raymond, Louis.(1985).Organizational characteristics and MIS success in the context of small business. ***MIS quarterly/March, PP37-52.***

13. Tsai, W., Chen, S., Hwang, E., & Hsu, J.. (2010). A Study of the Impact of Business Process on the ERP System Effectiveness. ***International Journal of Business and Management.5(9), 26-37.***

14. Single, A.S.(2008).Impact Of ERP systems on small and MID sized public sector Enterprises,***journal of theoretical and Applied Information Technology.***

15. Ayyagari, R.A.(2010). Hands-on ERP Learning: Using OpenERP®, an Alternative to SAP. ***Journal of Information Systems Education, Vol. 22(2) .***

16. Ababneh,R.A(2008). A Comprehensive Performance Evaluation of the Jordanian Customs Department Using the Balanced Scorecard***. Jordan Journal of Business Administration, Volume 4, No. 4 .***

17. Norreklit, H. (2000) The balance on the balanced scorecard- a critical analysis of some of its assumptions, ***Management Accounting Research***.

18. Peterson, W. and Gijsbers, G. and Wilks, M.,(2003). An Organizational Performance for Agricultural Research Organizations, ISNAR

19.Rosemann, M.I and Wiese, J.E(1999). Measuring the Performance of ERP Software– a Balanced Scorecard Approach. ***Australasian Conference on Information Systems***

20.Eldon,L.I(1997). Perceived Importance of Information System Success Factors: A Meta Analysis of Group Differences***. Information & Management, 32(1).***

21.Kaplan, R. and D. Norton (2001), Transforming the Balanced Scorecard From Performance Measurement to Strategic Management: ***Part I, Accounting Horizons.***

22.Kaplan, R. and D. Norton (1996a). Linking the Balanced Scorecard to Strategy, ***California Management Review.***

23.Kaplan, R. and D. Norton (1996b). **Translating Strategy into Action: the Balanced Scorecard to, Harvard Business School Press**, Boston, Mass, Fall.

24.Kaplan, R.S., and David, P.Norton, (1993). Putting The Balanced Scorecard to work, Harvard Business Review.

25.Horngren C., Foster G., Datar S.(2000)- Cost Accounting .prentice Hall International , INC.

26.Kaplan R. S. , Norton D. P. (1996) Balanced Scorecard , by the president and Fellows of Harvard college, United States of America .

BOOKS

27.Goyal, D.P.(1998). Management information systems: Coceptand application , Deep& Deep publications. New Delhi.

28.Elliott, Geoffrey., & Starking, Susan.(1998). Business information technology: Systems, theory and prectice", 1st. ed, longman.

29.O'brien, James.(2004).**Management information systems: managing information technology in the business enterprise**, 6th.Ed.MCGraw-Hill.

30.OZ. Effy.(2000).**Management information systems**, 2nd.Ed, Course Technology A division of thomason learning.

31.Robbins, S.P.(1990).**Organization Theory: structure design and applications**, 3rd.Ed, prentice-Hall international Inc.

32.Senn, Jame A.(1998). **Information technology in business Principles, Practices, and opportunities**, 2nd.Ed, prentice Hall, New Jersey.

33.Thierauf, Robert J.(1984).**Effectiveness management information systems**, Bell&Howell Company, Columbus. Ohio.

ملحق (1)

أسماء لجنة التحكيم

اسم الدكتور المُحكّم	الجامعة/التخصص
د.صالح عبدالله الخواطرة	جامعة عمّان الأهلية/هندسة حاسوب
د.محمد جروان عبابنة	جامعة البلقاء التطبيقية/علم الحاسوب
د.عدنان الربيع	جامعة البلقاء التطبيقية/هندسة حاسوب
د.أحمد صالح السُكّر	نظم معلومات حاسوبية/ جامعة عمّان لعربية

ملحق رقم (٢)

أمانة عمان الكبرى

الرقم: [illegible] التاريخ: [illegible] الموافق: / /

لمن يهمه الأمر

تحية طيبة وبعد ...

أرجو العلم بأن عدد مستخدمي نظام الاوراكل لدى مديرية الشؤون المالية في امانة عمان يبلغ حوالي مئة مستخدم من اصل عدد موظفي المديرية والبالغ عددهم (٢٥٠) مائتي وخمسون موظف يعملون على نظام اوراكل بشكل مركزي.

وبناءاً عليه تم منح هذا الكتاب للسيدة/اسماء الفاعوري لاستكمال الدراسات الإحصائية المتعلقة برسالة الماجستير.

وتفضلوا بقبول الاحترام ...

المدير التنفيذي المالي

(محمد حسن الزعبي)

نسخة إلى:-

- المدير التنفيذي المالي .

ملحق (3)

إستبانة

الزملاء الأفاضل ... تحية طيبة وبعد:

تهدف هذه الدراسة لمعرفة أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة (ERP System) على تميز الأداء المؤسسي في أمانة عمان الكبرى – الدائرة المالية لأمانة عمان الكبرى نرجو تفضلكم بملئ فقراتها بموضوعية ، علماً بأنه سيتم التعامل مع إجاباتكم بسرية ولأغراض هذا البحث العلمي حصراً.

البيانات الديمغرافية:

1. الجنس ( ) ذكر ( )أنثى
2. العمر: ( ) أقل من 26 ( )26 –35
( )36–45 ( ) 46 فأكثر

3. المستوى العلمي: ( ) ثانوية عامة أو أقل ( ) دبلوم
( ) جامعي ( ) دراسات عليا

4. الموقع الوظيفي الحالي: ( ) مدير ( ) نائب مدير
( ) مساعد مدير ( ) موظف

5. عدد سنوات العمل مع نظام الOracle ERP
( ) 1 سنة فأقل ( )2–3 سنة
( )4–5 سنة ( ) أكثر 5 سنوات

فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة

أ- بعد جودة المعلومات

الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق وبشدة
6. المعلومات التي أحصل عليها من نظام الERP مفهومة					
7. معدلات أخطاء نظام ال ERP بالحدود المقبولة					
8. تغطي معلومات نظام الERP موضوعات مختلفة في العمل					

ب-بعد جودة النظام

9. معلومات نظام الERP مفيدة لاتخاذ القرارات المختلفة					
10. يتميز نظام الERP بمرونة كافية للتجاوب مع التغييرات المطلوبة حسب مقتضى أنشطة الأعمال					
11. يتميز نظام الERP بقدرته على تلبية حاجات العاملين المختلفة					
13. يوفر نظام الERP المعلومات بالوقت المناسب دون تأخير					
14. يمتاز نظام الERP بسهولة الإستخدام					

ج- بعد رضا المستخدم

15. وحدة تكنولوجيا المعلومات بالامانة توفر الحلول المناسبة للمشاكل التي قد تواجه مستخدم نظام ال ERP					
16. العروض الإيضاحية التي شاركت بها ساهمت في تحسين استخدامي لنظام الERP					

تميز الأداء المؤسسي:

أ- كفاءة العمليات الداخلية

17. نظام الERP يسهل ربطه بأنظمة المعلومات الأخرى التي تعمل في الأمانة					
18. ساعد نظام الERP في تمكين العاملين من تقديم أداء أفضل					
19. ساهم نظام الERP في زيادة فاعلية مشاركة العاملين في صناعة القرارات					
20. تتميز الأمانة بوضوح أدوار ومسؤوليات العاملين فيها					
21. تتميز الأمانة ببساطة إجراءات العمل فيها					
22. تتميز الأمانة بوضوح نظام الرقابة على الأعمال المختلفة					

23. تتميز الأمانة بوجود نظام للتعرف على مستوى رضا العاملين فيها					
24. تتميز الأمانة بوجود نظام للتعرف على جودة خدماتها فيها					
25. تتميز الأمانه بتوفير بنشاطات لخدمة المجتمع المحلي					
26. ساهم نظام الERP في تسريع معالجة شكاوى ومقترحات العاملين					

ب-التعلم والنمو المؤسسي

27. شكل التقارير والوثائق التي تصدر من نظام ال (ERP) مرضي لمستخدمي النظام					
28. أفضل العمل على نظام الERP أكثر بالمقارنة مع أي نظام آخر					
29. حسن نظام الERP مقدرتنا على التحكم في خفض تكاليف العمل					
30. أشعر بالحماس تجاه القيام بأعمالي منذ تطبيق نظام الERP					
31. هل تعتقد أن نظام الERP حقق الهدف الذي وجد من أجله					

الرجاء تدوين أية ملاحظة ترونها مناسبة: